

SOSIAALITYÖN VAIKUTTAVUUS JA
SELONTEKOVELVOLLISUUS SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN
NÄKÖKULMASTA

PETRI RAUTAVUO

Tampereen yliopisto

Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö

Sosiaalityön pro gradu –tutkielma

Lokakuu 2014

PETRI RAUTAVUO: Sosiaalityön vaikuttavuus ja selontekovelvollisuus sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta.

Pro gradu –tutkielma, 64 s., 3 liites.

Sosiaalityö

Ohjaaja: Irene Roivainen

Lokakuu 2014

Tämän pro gradu -tutkielmani tarkoituksena on tutkia sosiaalityön vaikuttavuutta ja selontekovelvollisuutta sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Viimeisten vuosikymmenten aikana sosiaalityössä on alettu mitata enenevästi vaikuttavuutta. Samaan aikaan sosiaalityöntekijöiden selontekovelvollisuus on lisääntynyt. Vaikuttavuus ja selontekovelvollisuus on tässä tutkielmassa ymmärretty käsitteiksi, joiden avulla sosiaalityöntekijöitä hallitaan. Tutkielman tarkoituksena on selvittää, miten sosiaalityöntekijät kokevat vaikuttavuuden ja selontekovelvollisuuden sekä saada esiin toista tietoa sosiaalityöntekijöiden puheesta.

Aineistona tutkielmassa on käytetty kirjoitustehtävävastauksia, joissa sosiaalityöntekijöiden tuli kertoa omasta näkökulmastaan, mitä vaikuttavuus heidän mielestään on. Lisäksi tutkimuksessa on käytetty teemahaastatteluja, joissa sosiaalityöntekijöiltä kysyttiin ammatillisista jännitteistä. Molemmat aineistot on analysoitu käyttämällä teoriaohjaavaa sisällönanalyysia, joka tässä on tarkoittanut aineiston teemoittelua.

Tutkielman tulokset osoittavat, että sosiaalityöntekijät määrittelevät vaikuttavuuden asiakaskeisiksi. He ovat myös kriittisiä vaikuttavuuden mittaamisen suhteen. Selontekovelvollisuuteen liittyvien käytäntöjen nähdään rajoittavan sosiaalityöntekijän työtä ja vievän aikaa pois asiakastyöstä.

Tutkielman johtopäätöksenä on, että sosiaalityön vaikuttavuuden mittaamiseen kaivattaisiin lisää asiakasnäkökulmaa ja laadullisuutta. Selontekovelvollisuus tulisi myös ymmärtää laajemmin selontekovelvollisuudeksi asiakkaiden suuntaan, jolloin sosiaalityöstä voisi tulla asiakaslähtöisempää.

Asiasanat: sosiaalityö, vaikuttavuus, selontekovelvollisuus, New Public Management, professionalismismi

PETRI RAUTAVUO: Effectiveness and accountability of social work from the viewpoint of social workers.

Master's Thesis, 64 pages., 3 appendix pages.

Social Work

Supervisor: Irene Roivainen

October 2014

The aim of the Master's Thesis is to study effectiveness and accountability of social work from the viewpoint of social workers. During the last decades the interest of measuring effectiveness has grown and at the same time social workers have become more accountable. In this thesis effectiveness and accountability are understood as terms that govern social workers. The purpose of the thesis is to study how social workers perceive effectiveness and accountability in social work and give voice to social workers' critical talk about the terms.

The research data consists of writing task answers of social workers where I asked them to write me what is effectiveness of social work in their opinion. In addition I have used thematic interviews of social workers where they talk about their professional tensions. The research data is analysed using theory-driven content analysis which in this case means thematisation.

The results of this study show how social workers tend to define effectiveness in a client centric way. They also speak critically about how effectiveness is measured nowadays. The practices associated with accountability are perceived time-consuming and they also limit the work social workers do.

The conclusion of this thesis is that measurements of effectiveness in social work need to be more qualitative and to take more concern on clients' unique life situations. Also the accountability of social workers needs to be understood more broadly as accountability towards clients so that social work can become more client-oriented.

Key words: social work, effectiveness, accountability, New Public Management, professionalism

Sisältö

1 Johdanto.....	1
2 Vaikuttavuuden käsitteen ilmaantuminen julkishallintoon.....	3
2.1 Uusliberalismi, New Public Management ja managerialismi.....	4
2.2 Vaikuttavuus käsitteenä	5
3 Vaikuttavuuden arvioinnin vaikutukset sosiaalityöntekijän professioon	7
3.1 Vaikuttavuuden mittaaminen ja selontekovelvollisuus	7
3.2 Uudenlainen professionalismi sosiaalityössä.....	10
3.2.1 Sosiaalityön professio	10
3.2.2 Uuden julkisjohtamisen vaikutukset sosiaalityön professionalismiin	11
3.3 Vaikuttavuustutkimukset Suomesta.....	14
3.4 Vaikuttavuus ja selontekovelvollisuus hallintana.....	17
4 Tutkimuskysymykset ja -menetelmät.....	19
4.1 Toinen tieto	19
4.2 Aineiston keruu ja analyysimenetelmä	20
4.3 Aineiston analysointi	22
5 Vaikuttavuus ja selontekovelvollisuus sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta	24
5.1 Sosiaalityöntekijät ja sosiaalityön vaikuttavuus	24
5.1.1 Vaikuttavuuden määritelmät.....	26
5.1.2 Vaikuttavuuskritiikki.....	30
5.2 Sosiaalityöntekijät ja sosiaalityön selontekovelvollisuus.....	36
5.2.1 Lait ja eettiset ohjeet työtä rajaavina tekijöinä.....	38
5.2.2 Sosiaalityön selontekovelvollisuus ja tehokkuusvaatimukset sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta	39
5.2.3 Mitä sosiaalityöntekijät tekisivät, jos saisivat itse päättää?	45
5.2.4 Itse pystyy vaikuttamaan työhönsä.....	47
5.3 Yhteenveto empiirisestä analyysistä.....	48
6 Yhteenveto ja johtopäätökset.....	52
6.1 Yhteenveto	52
6.2 Johtopäätös: kriittinen selontekovelvollisuus vastauksena ongelmakohtiin?.....	55
6.3 Tutkimusprosessin arviointi ja jatkotutkimusten aiheita	58
7 Lähdeluettelo	61
8 Liitteet	65
Liite 1. Kirjoitustehtävän tehtävänanto	65
Liite 2. Teemahaastattelurunko.....	66

Taulukkoluetelo

Taulukko 1. Kirjoitustehtävien teemat.....	25
Taulukko 2. Haastattelujen teemat.....	37

1 Johdanto

Vaikuttavuudesta on tullut viime vuosikymmenten aikana sana, jota peräänkuulutetaan kaikissa julkisen sektorin toiminnoissa. Sosiaalialallakaan vaikuttavuudesta puhumisesta ei voi välttyä, koska siitä puhutaan jatkuvasti ja kaikkialla (Pohjola & al. 2011, 7).

Itse olen vaikuttavuuden käsitteeseen törmännyt toimiessani aiemmin julkisten palvelujen parissa. Tuolloin vaikuttavuus terminä oli minulle vieras, enkä ihan oikein ymmärtänyt, mitä kaikkea se pitää sisällään. Vaikuttavuus käsitteenä tuntui jonkinlaiselta mantralta, jota hoettiin kaikkialla ja jatkuvasti. Samalla käsitteeseen tuntui liittyvän tietynlainen epäselvyys: eri ihmiset tuntuivat määrittelevän vaikuttavuuden eri tavalla eri tilanteissa. Vaikuttavuus vaikutti minusta myös eräänlaiselta tyhjältä päämäärältä, jota sokeasti tavoiteltiin ilman, että olisi mietitty, minkä suhteen vaikuttavuutta halutaan synnyttää. Minulle vaikuttavuus käsitteenä vaikutti ikään kuin päämäärältä ilman arvoja.

Vaikuttavuuden käsitteen epämääräisyys on huomattu myös sosiaalialan tutkimuksessa. Sosiaalipolitiikan tutkijan Marketta Rajavaaran mukaan vaikuttavuudella tarkoitetaan usein erilaisia asioita, ja vaikka vaikuttavuutta korostetaan nykyään yhteiskuntapolitiikassa ja kaikessa julkisen hallinnon toiminnassa, ei ole olemassa yksiselitteistä vastausta siihen, mitä vaikuttavuudella aina kulloisessakin asiayhteydessä tarkoitetaan (Rajavaara 2007, 17).

Vasta myöhemmin otettuani asioista enemmän selvää olen ymmärtänyt, miten vaikuttavuus liittyy julkisen sektorin hallintaan. Tässä tutkimuksessa ymmärrän vaikuttavuuden nimenomaan hallintana, jonka avulla julkisen sektorin työntekijät saadaan tekemään työtään entistä kontrolloidummin. Pro gradu -tutkielmassani minun on tarkoitus tutkia sosiaalityöntekijöiden kokemuksia vaikuttavuudesta ja siitä, miten vaikuttavuuden mittaukset selontekovelvollisuuksineen vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden tekemään työhön.

Sosiaalityön sisältä löytyy paljon tutkimuksia, joissa tutkitaan esimerkiksi joidenkin menetelmien tai toimenpiteiden vaikutuksia. Itse vaikuttavuuden mittaamisen vaikutukset sosiaalityöntekijöiden tekemään työhön on jäänyt tähän verrattuna huomattavasti vähemmälle. Tämän tutkimuksen yhtenä päämääränä on tuottaa tietoa siitä, miten vaikuttavuuden arviointiin suhtaudutaan sosiaalityössä ja siitä, minkälaisia vaikutuksia vaikuttavuuden vaatimuksilla on sosiaalityölle. Mielenkiintoista olisi myös selvittää, minkälaiseksi vaikuttavuus sosiaalityössä määrittyy sosiaalityöntekijöiden

näkökulmasta.

Tutkimukseni etenee siten, että ensin esittelen tutkimukseni teoriataustan sekä aiemman tutkimuksen aiheesta. Tämän jälkeen käyn läpi tutkimusasetelmaani ja tutkimusmenetelmiä, ja lopuksi esittelen tutkimukseni tulokset johtopäätöksineen.

2 Vaikuttavuuden käsitteen ilmaantuminen julkishallintoon

Vaikuttavuuden käsitteen nousu julkishallinnon keskiöön ei ole tapahtunut yhtäkkiä, vaan se on liittynyt laajempiin yhteiskunnallisiin ja yhteiskuntapoliittisiin muutoksiin. Tässä luvussa käyn lyhyesti läpi uuden julkishallinnon oppien taustoja ja vaikuttavuuden käsitteen liittymistä siihen.

Vaikuttavuus käsitteenä alkoi nousta esiin julkishallinnossa aikana, jolloin hyvinvointivaltiolliseen ajatteluun alettiin soveltaa uudenlaisia uusliberaaleja ajattelumalleja. Hyvinvointivaltiokeskeisen ajattelutavan murtumista on yhteiskuntatieteissä selitetty sillä, että yhteiskunnan jälkiteollistumisen mukana kulttuuri on siirtynyt modernista post- tai jälkimoderniin aikaan. Postmodernille on ominaista, että valtiolliset, ”yhteiselle hyvälle” perustuneet, tiedon tuotantotavat joutuvat legitimoimaan itsensä uudella tavalla modernien ”suurten kertomusten” ajautuessa kriisiin. (mm. Alasuutari 1996, 23–25.) Sen suuremmin yhteiskuntatieteellisiin modernisaatioteorioihin menemättä käyn tässä hyvin lyhyesti mielestäni tutkielmani kannalta olennaista modernisaatioajattelua.

Jälkimoderniin yhdistetään asiantuntijuuden kriisi, joka on osaltaan johtanut valtiokeskeisen suunnitelmatalouden purkamiseen. Valtiolliset palvelut ovat korvautuneet markkinaohjaavuudella, joka ei enää edellytä väestön objektiivisia tarpeita määrittelevää asiantuntijuutta. Tämä johtaa muun muassa siihen, ettei väestöä puhutella enää kansalaisina vaan enenevissä määrin erilaisten palvelujen asiakkaina. Palvelun tuottajat taas ovat muuttuneet kansanvalistajista/kansansivistäjistä asiakaspalvelijoiksi. (Alasuutari 1998, 170–171.) Markkinaistuneen kilpailutalouden on katsottu alkaneeksi Suomessa 1980-alkupuolella, jolloin muun muassa kansalaisia alettiin enenevissä määrin kutsua hyvinvointivaltion palvelujen asiakkaina poliittisessa ja yhteiskunnallisessa keskustelussa. Erilaisten hyvinvointipalvelujen toiminnan keskiöön nousi asiakaskeskeisyys, jonka mukaan järjestelmiä voi parhaiten kehittää antamalla asiakkaille valinnan tai ”kilpailuttamisen” mahdollisuus, jolloin loppujen lopuksi vain kaikkein tärkeimmät ja parhaiten toimivat palvelut jäävät jäljelle. (Alasuutari 1996, 247.)

2.1 Uusliberalismi, New Public Management ja managerialismi

New Public Management eli uusi julkishallinto on syntynyt uusliberalismin hengessä tarpeeseen saada byrokraattiselta ja tehottomalta vaikuttava julkinen hallinto toimimaan joustavammin ja tehokkaammin. Voi siis sanoa, että uusliberalismissa ja managerialismissa on kyseessä julkisten palvelujen uudelleen legitimointi. John Harrisin mukaan New Public Management perustuu uskoon, että kilpailu alentaa julkisten palvelujen kustannuksia ja parantaa niiden laatua. Uuden julkisjohtamisopin käyttöönotosta on usein seurannut sosiaalipalvelujen markkinoistuminen sekä johtamiseen liittyvä kontrolli ja arvioinnin suorittaminen (Harris 2005, 156). Norman Flynnin mukaan esimerkiksi julkinen sektori Yhdysvalloissa haluttiin organisoida uudelleen pitkälti liike-elämän tahdosta. Byrokraattiseksi ja kalliiksi koettu julkinen sektori haluttiin uudistaa, jotta maan kansallinen kilpailukyky säilyisi globalisoituneessa kasvavassa kilpailussa. (Flynn 2000, 33.)

Uutta julkishallintoa on kutsuttu johtamisdoktriiniksi, joka suhtautuu normatiivisesti siihen, kuinka julkishallintoa tulisi uudistaa ja parantaa (Lähdesmäki 2003, 9). Uudessa julkishallinnossa julkiset palvelut on haluttu tuottaa yksityisten palveluiden tuottamisen tapaan markkinalähtöisesti ja entistä tehokkaammin. Uuden julkishallinnon perusideoita ovat muun muassa: Huomion kiinnittäminen työn (ja työntekijöiden) tuotoksiin ja suoritteisiin, työn organisointi tilaaja-tuottaja tyyppisiin ketjutuksiin, tilaajan ja tuottajan erottaminen palveluiden tuotantoketjussa sekä isojen organisaatioiden alasajo ja asiakaslähtöisen toimintatavan korostaminen. (Clarke, Gewirtz & McLaughlin 2000, 6).

Suomessa uusi julkishallinto otettiin käyttöön kansainvälisten esimerkkien mukaan vastaukseksi julkisen sektorin ongelmiin. Suomessa etenkin byrokratisoituminen nähtiin ongelmallisena. Byrokratisoitumisella tarkoitettiin virastojen ja virkamiesten määrällistä lisääntymistä, resurssien kasvamista, hierarkkisten organisaatioiden muodostumista, hallintomenettelyn monimutkaistumista sekä kansalaisia koskevan sääntelyn kasvamista. Kasvava hyvinvointivaltio koettiin uudistajien mielestä rasitteeksi kansantaloudelle, joka haluttiin saattaa EMU-kuntoon. Kirsi Lähdesmäen mukaan hyvinvointivaltion uudistamisen taustalla vaikutti kriisikeskustelu, joka perustui kolmeen pääperiaatteeseen. Rahoituskriisikeskustelussa kyseenalaistettiin hyvinvointivaltion rahoitus, johon ei nähty olevan enää varaa. Tehokkuuskriisikeskustelussa julkisen sektorin tuottavuus nähtiin tehottomana ja julkiset nähtiin kyvyttömänä ratkaisemaan sosiaalisia ongelmia.

Legitimiteettikriisikeskustelussa puolestaan kyseenalaistettiin hyvinvointivaltion yleinen hyväksyttävyyys vedoten rahoitus- ja tehokkuusongelmiin. Keskustelussa kysyttiin, onko hyvinvointivaltioon enää haluja, jos se kerran on kallis ja tehoton tapa tuottaa erilaisia palveluja kansalaisille. (Lähdesmäki 2003, 17-18.)

Uuden julkisjohtamisopin käyttöönoton hyödyistä ja seurauksista on saatu ristiriitaista tietoa. Esimerkiksi Leena Eräsaaren mukaan New Public Management ei ole onnistunut tehtävässään vähentää byrokratiaa, vaan byrokratia on päinvastoin lisääntynyt. Terveyspalveluissa, jossa NPM on pisimmälle viety, hallinnollista työtä tekevä henkilökunta on uuden julkishallinnon käyttöönoton myötä kasvanut, kun taas suoraa asiakastyötä tekevä hoitohenkilökunta on vähentynyt. (Eräsaari 198-199.) Eräsaari nostaa esiin myös uuden julkisjohtamisen tuoman sukupuolijärjestyksen sosiaali- ja terveysalalla. New Public Management on lisännyt ammattijohtamista asiantuntijajohdon sijaan ja palkatut ammattijohtajat ovat olleet lähes poikkeuksetta miehiä. (Eml., 201.)

Uuden julkisjohtamisen (New Public Management) rinnalle on 1990-luvun loppupuolella tullut uusia suuntauksia, joista uusi julkinen hallinta (New Public Governance) on yksi keskeisimmistä. Uusi julkisjohtaminen keskitti huomionsa julkisen toiminnan tehostamiseen, kun taas uusi julkinen hallinta on nähnyt julkisen sektorin yhteydessä muiden sektoreiden toimijoihin. Uuden julkisen hallinnon mukaan kuntien ja kaupunkien tulee liittoutua yhteen niin kolmannen kuin yksityisen sektorin kanssa, jotta julkinen toiminta parantuisi ja tehostuisi. Uudessa julkisessa hallinnassa korostuu siis paikallisuus ja yhteisöllisyys siten, ettei palveluiden tuottaminen kuulu yksinomaan julkisen puolen hoidettavaksi. Uudella mallilla on haluttu myös lisätä kuntalaisten osallisuutta palvelujen kehittämisessä muun muassa palauteväylien kautta. (Anttiroiko 2010, 14.)

Uudet hallintamallit ovat muuttaneet enemmänkin palveluiden tuottajasuhteita kuin olisivat vaikuttaneet julkisen sektorin työn hallintaan. New Public Managementin tuoma työntekijöiden selontekovelvollisuus on edelleen arkipäivää julkisen sektorin työssä.

2.2 Vaikuttavuus käsitteenä

Suomessa uuteen julkisjohtamiseen omaksuttiin muiden maiden esimerkin mukaisesti kolmen E:n käsitteistö, jossa tuloksellisuus jaettiin kolmeen alakäsitteeseen: taloudellisuus (Economy), tuottavuus (Efficiency) ja vaikuttavuus (Effectiveness). Käsitteet saivat keskeisen roolin julkisten palvelujen arvioinnissa. Raija Julkisen mukaan taloudellisuudella tarkoitetaan tuotosten suhdetta

kustannuksiin tai sen käänteislukua. Tuottavuudella tarkoitetaan tuotosten suhdetta panoksiin. Vaikuttavuudella puolestaan tarkoitetaan tavoitteiden toteutumaa tai vaikutusten suhdetta tuotoksiin. (Julkunen 2008, 84.)

Vaikuttavuus on arvioinnin sanaston keskeisiä käsitteitä ja valtion ja kuntien hallinnossa sitä alettiin yleisesti käyttää 1980-luvun loppupuolella, jolloin käsite ymmärrettiin yhdeksi tuloksellisuuden osatekijäksi. Vaikuttavuuden käsitteen käyttö julkishallinnossa on yleistynyt edelleen 2000-luvulla, jolloin kaikkien julkisten organisaatioiden oli lakisääteisesti alettava arvioimaan oman toimintansa vaikuttavuutta. Vaikuttavuudesta sanana on tullut keskeinen yhteiskuntapolitiikan termi ja siihen viittaamisesta on tullut myös julkisen sektorin työntekijöiden toiminnan moraalisisessa sääntelyssä. (Rajavaara 2007, 14.) Esimerkiksi kunnallisten palvelujen arvioinnista säädettiin vuoden 1995 kuntalaissa, jotta erilaisten poliittisten tavoitteiden saavuttamista pystyttäisiin arvioimaan (Kananoja, 225).

Vaikuttavuuden käsitteen näkyvä ilmaantuminen julkiseen hallintoon ja yhteiskuntapolitiikkaan 1980-luvun loppupuolella on Rajavaaran mukaan seurausta viidestä taustatekijästä: 1) Globaalin, paikallisen ja kansallisen hallinnan muutoksista, 2) globaalin kilpailutalouden ehdoilla toimivan uusmanageristisen hallinnoinnin vakiintumisesta julkisen sektorin toimintaan, 3) hyvinvointivaltion toimijoiden vastuullistamisesta uudenlaisten tilivelvollisuutta korostavin keinoin, 4) Hyvinvointivaltion rahoituksen ongelmasta ja 5) vaikutusten kysymysten merkityksellisyyden korostumisesta hyvinvointipalveluissa ja hyvinvointialojen ammatillisissa tietokulttuureissa. (Rajavaara 2007, 177.)

Taustalla toimivat siis globaalit kehityskulut ja ylikansallisten organisaatioiden merkityksen kasvaminen julkishallinnon hallinnoinnissa. Muun muassa OECD, Maaailmanpankki ja Euroopan unioni pyrkivät 1990-luvun alussa vaikuttamaan julkisen sektorin uudistuksiin yhtenäistämällä maiden julkisen sektorin ohjausta ja hallinnointia. Globaalit kehitykset vaikuttivat myös siihen, että Suomessa omaksuttiin kilpailutalouden rationaliteetit ja uudenlainen julkisjohtaminen. Hyvinvointivaltion resurssiohjauksesta siirryttiin markkinaohjaukseen, mikä tarkoitti julkisen sektorin kohdalla siirtymistä panoskeskeisestä ajattelusta tulos- ja vaikutuskeskeiseen ajatteluun. Tähän liittyy myös hyvinvointivaltion toimijoiden vastuullistaminen. Erilaisilla tilivelvollisuuden vaatimuksilla haluttiin julkisen sektorin toimijat vastuuttaa palvelemaan paremmin ja tehokkaammin kansalaisten tarpeisiin vastaten. Vastuullistaminen merkitsi myös hyvinvointipalvelujen tuottamisen karsimista ja siirtämistä yksityisen tai kolmannen sektorin toimijoille. Vaikuttavuuden käsitteen nousun taustalla on kyse myös eräänlaisesta pyrkimyksestä

rekommodifikaatioon, jossa yhteiskunnan vastuuta ihmisten hyvinvoinnista ja sosiaaliturvasta halutaan siirtää yksilöille itselleen tai esimerkiksi perheille. Rekommodifikaatio on nähty vastauksena julkisen sektorin kasvun pysäyttämiseen ja sen rahoitusongelmiin. (Rajavaara 2007, 177-178.)

Vaikuttavuusyhteiskunta on Rajavaaran käyttämä termi, jolla hän tarkoittaa yhteiskunnan ja sen käsittämisen muutoksia, joiden seurauksena vaikuttavuustieto on tullut hyvinvointivaltiossa tärkeäksi. Rajavaaran mukaan tietoa vaikutuksista on alun perin lähdetty hakemaan vastaukseksi hyvinvointivaltion hallinnoinnin epävarmuuksiin ja samalla siitä on itsessään tullut epävarmuuden lähde. Tieteellisten vaikuttavuusnäyttöjen ja toimijoiden tilivelvollisuuksiksi määrittyvää hallinnointia on haluttu vahvistaa hyvinvointipoliittisen päätöksenteon ja toiminnan periaatteina. Rajavaara näkee tämän uhkana, koska tämä voi merkitä kansalaisten sosiaalisten oikeuksien, tasa-arvon, oikeudenmukaisuuden, turvallisuuden ja yhteiskunnallisen luottamuksen jäämistä taka-alalle. (Emt., 189.)

Rajavaaran mukaan vaikuttavuusyhteiskunnassa hyvinvointivaltiota on muokattu vähitellen tavoitteelliseksi, auditoivaksi, tulosohjatuksi, kustannusvaikuttavaksi ja näyttöperustaiseksi. Hänen mielestään on epäselvää, missä määrin lisääntynyt tilivelvollisuusajattelu voi saada aikaan vaikuttavan hyvinvointivaltion. Tähän päästäisiin häneen mukaan mieluummin tilivelvollisuutta korostavaa vaikuttavuushallintaa löysäämällä kuin kiristämällä. Tämä edellyttää luottamusta hyvinvointivaltion toimijoihin ja ammattilaisten itseohjautuvuuden arvon uudelleen tunnustamista. (Emt., 189.)

3 Vaikuttavuuden arvioinnin vaikutukset sosiaalityöntekijän professioon

3.1 Vaikuttavuuden mittaus ja selontekovelvollisuus

Uudessa julkishallinnossa julkiset toimijat ovat tulosvastuullisia suhteessa toiminnan päämääriin, tavoitteisiin ja velvollisuuksiin. Tulosvastuullisuuden seuranta varten laaditaan mittarit, joilla mitataan toiminnan ja toimijoiden tavoitteiden saavuttamista. (Lähdesmäki 2003, 62.) Rauno

Peltolan mukaan professionalismin näkökulmasta ongelmallista voi olla se, jos organisaation johdon lisäksi tulostavuuksiksi toiminnan taloudellisuudesta, tehokkuudesta ja vaikuttavuudesta joutuvat myös asiakastyötä tekevät viranhaltijat (Peltola 2013, 20).

Toiminnan vaikuttavuudesta tietoa kerätään muun muassa asiakasmääristä, suoritelmääristä ja käytetyistä kustannuksista.

Vaikuttavuustieto on pääosin määrällistä, mutta Taina Hussin mukaan kunnissa johdon ja poliittisten päättäjien kiinnostus myös laadulliseen tietoon olisi lisääntymässä määrällisen rinnalle. Kerätyn vaikuttavuustiedon avulla pyritään muodostamaan tietämystä, joka auttaa niin ammatillista työn kehittämistä kuin palvelujen resursointia ja suunnittelun organisointia. (Hussi 2005, 145.)

Minna Kivipellon mukaan vaikuttavuuteen ja sen mittaamiseen liittyy aina tietynlainen teleologisuus. Vaikuttavuus on näin ollen sitä, että (sosiaali)palvelut ovat tuottaneet parannuksia asiakkaiden elämäntilanteissa, olosuhteissa tai hyvinvoinnissa. Vaikuttavuus on siis toiminnasta syntyneitä seurauksia. Vaikuttavuutta tavoiteltaessa ei ole kuitenkaan pahemmin tarkasteltu sitä, minkälaisia tai minkä suhteen vaikutuksia toiminnalla halutaan saavuttaa. (Kivipelto 2006, 45)

Reijo Sundin mielestä vaikuttavuuden käsitteen epämääräisyys saattaa olla tarkoituksellista. Vaikuttavuuden merkitys hukutetaan abstraktiin hallinnolliseen retoriikkaan, eikä enää anneta selkeitä normeja siitä, mitä ja miten asioita pitäisi tehdä. Sen sijaan poliittinen vastuu asioiden toimeenpanosta siirretään epäsuorasti toimijoille muotoilemalla strategiset tavoitteet epämääräisesti. Epämääräisillä viittauksilla vaikuttavuuteen voidaan väistellä kiistanalaisia yhteiskuntapolitiikan päämäärä- ja arvokysymyksiä ja siirtää tavoitteiden määrittely toimeenpanijoille. Kun hyvää sosiaalipolitiikkaa ei määritellä, toteuttajat saavat itse hakea parhaiten soveltuvat tavoitteet ja keinot niukat voimavarat huomioon ottaen. Vaikuttavuutta peräämällä asiakirjoissa voidaan esittää, että asiat saatetaan hallintaan, vaikkei tiedetä miten tai mitä pitäisi hallita. (Rajavaara 2011, 226.)

Vaikuttavuuden arvioinnista ei aina pidetä. Ihmisten kanssa tehtävää työtä, jota sosiaalityökin on, on vaikea mitata määrällisesti ja tehdä vertailuja numeroiden perusteella (Kivipelto 2006, 46). Marketta Rajavaaran mukaan keskustelu arvioinnin hyödyistä ja haitoista on usein epämääräistä, ristiriitaista ja tunnevaltaista. Julkisen sektorin työyhteisöissä arviointiin suhtaudutaan hyvin kaksijakoisesti: toisaalta siihen suhtaudutaan innostuneesti ja toisaalta taas negatiivisesti. Toisten mielestä sillä turvataan kansallinen kilpailukyky, kun taas toisten mielestä sillä pilataan työelämä. (Rajavaara 2007, 17.)

Mirja Satkan mukaan yritysten laskentatoimesta lainattu numerotiedolla ohjaaminen ja hallinta

sopivat huonosti sosiaalialan järjestämiseen, arviointiin ja kehittämiseen. Uusi julkisjohtaminen on tuottanut sosiaalialan työntekijöille selontekovelvollisuuden, jolla työntekijät osoittavat muun muassa työnsä vaikuttavuuden ja kustannustehokkuuden. Selontekovelvollisuus työnantajalle osoitetaan tekemällä hallinnollisia kirjanpitoitöitä työn tuloksista muun muassa erilaisiin tietojärjestelmiin. Hallinnolliset kirjaamiset vievät sosiaalityöntekijöiden aikaa pois itse asiakastyöstä, jolloin sosiaalityön tekeminen muuttuu hallinnollisempaan suuntaan (Satka 2011, 4-5.)

Yhtenä vaikuttavuuden arvioinnin ongelmana on se, että julkisten sosiaalipalvelujen vaikuttavuuden osoittaminen on yleensä kuntien talousarviokautta pidemmän aikavälin kysymys (Kananoja, Niiranen & Jokiranta 2008, 227). Sosiaalityötä on pidetty myös tapauskohtaisesti ainutlaatuisena, tilannekohtaisena ja paikallisesti määrittyvänä, minkä johdosta sitä on pidetty huonosti soveltuvana vaikuttavuuskriteerien kohteeksi. Alan käytännöissä myös työhön kohdistuneet vähäiset resurssit yksi syy, miksi vaikuttavuuden näyttöä pidetään alalla kohtuuttomana ja ylivoimaisena tehtävänä. Lisäksi vaikuttavuus on nähty kvantitatiivisesti määrittyvänä, minkä on ajateltu sopivan huonosti sosiaalityön yksilökohtaisiin ja laadullisesti rakentuviin prosesseihin. (Pohjola 2012, 22.)

Englanninkielisen käsitteen accountability voi kääntää suomeksi joko tilivelvollisuudeksi tai selontekovelvollisuudeksi. Erona tilivelvollisuuden ja selontekovelvollisuuden välillä on se, että tilivelvollisuuden voi ymmärtää talouspuheeseen sopivaksi käsitteeksi, kun taas selontekovelvollisuus on tätä laajempi käsite. Selontekovelvollisuuden voi liittää myös työntekijöiden velvollisuuteen huolehtia siitä, että taloudelliset resurssit tulevat kustannustehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti käytetyksi, mutta selontekovelvollisuus sosiaalityössä on paljon muutakin. Selontekovelvollisuudessa on aina kyse epäsymmetrinen suhde. Siinä toisella on vastuu ja velvollisuus tehdä selkoa jollekin toiselle. Tällä toisella taas on aina oikeus saada ja pyytää selonteko. (Juhila 2009b, 296-297.)

Uudessa selontekovelvollisuudessa sosiaalityön ja muiden sosiaalipalveluiden tuottajien on tuoteistettava työnsä ja määrällistettävä työn tulokset. Sosiaalityöhön on aina kuulunut selontekovelvollisuus, mutta uudenaikaisessa uuteen julkishallintoon perustuvassa selontekovelvollisuudessa selontekovelvollisuus saa uusia muotoja. (Juhila 2009b, 300-301.)

Mikäli sosiaalityöntekijät painottavat selontekovelvollisuuttaan työnantajaorganisaatiolleen, voi selontekovelvollisuus asiakkaiden ja ammattietiikan suuntaan jäädä vähäiseksi. Jos taas työntekijät

tekevät selkoa pelkästään asiakkaiden suuntaan, ajautuvat he helposti ristiriitaan edustamansa organisaation kanssa.

Sosiaalityöntekijät ovat asiakkaiden ja työnantajaorganisaation lisäksi selontekovelvollisia myös yleisesti yhteiskunnan suuntaan. Yhteiskunnallisella selontekovelvollisuudella tarkoitetaan sosiaalityön kohdalla sitä, että työntekijöiden tulee jatkuvasti puolustaa oman toimintansa ja ammattinsa olemassaoloa ja vastattava julkiseen arvosteluun. Näin ollen yhteiskunnallinen selontekovelvollisuus on sitä, että työntekijät legitimoivat ammattikuntansa olemassaoloa todistelemalla kansalaisille (ja päättäjille), että heidän tekemänsä työ on yhteiskunnallisesti merkittävää ja tukemisen arvoista. (Emt., 298-299.)

Käytännössä uudenlainen selontekovelvollisuus on merkinnyt kirjaamistyön lisääntymistä. Uutta julkishallintoa perusteltiin aikoinaan sillä, että se purkaa julkishallinnosta byrokraattisia käytäntöjä. Uuteen julkishallintoon liittyvä uusi selontekovelvollisuus on kuitenkin tuonut julkisen sektorin työhön uusia käytäntöjä, jotka päinvastoin lisäävät työntekijöiden ”paperityötä”. Uudessa selontekovelvollisuudessa työntekijöiden on kirjattava työstään erilaisia selostuksia muun muassa työajan käytöstään ja listattava työn tuloksista. Tällainen lisääntyvä selontekovelvollisuustyö voi muodostua ongelmalliseksi, jos selostusten teko vie aikaa pois ”varsinaisesta työstä”, kuten asiakaskohtaamisista. (Emt., 301.)

3.2 Uudenlainen professionalismismi sosiaalityössä

3.2.1 Sosiaalityön professio

Sosiaalityötä on usein nimetty puoliprofessioksi, mikä tarkoittaa sitä, että sosiaalityö ei täytä kaikkia profession määritelmän kriteerejä. Niin sanottuja täysprofessioita ovat esimerkiksi sellaiset ammatit kuten lääkäri ja lakimies. Ne ovat ammatilliselta tehtäväkuvaltaan selkeitä ammatteja ja ne perustuvat yhdenmukaiseen koulutukseen ja tutkintoon. (Juhila 2006, 185.) Sosiaalityön heikko professionaalinen asema johtuu useasta eri tekijästä. Ensinnäkään sosiaalityö ei perustu pelkästään omaan tiedepohjaan, vaan nojaa muihin lähitieteisiin kuten sosiologiaan, psykologiaan ja sosiaalipolitiikkaan. Lisäksi sosiaalityöntekijöiden ei uskota kaikkien toimesta omaavan erityistä ammattitaitoa, joilla ammatti saisi legitimitettinsä. Syitä sosiaalityön puoliprofession asemaan voi lähteä etsimään muualtakin. Sosiaalityö, kuten muukin hoiva- ja huoltotyö, on naisvaltainen ala, mikä voi olla eräs syy siihen, miksi sitä ei ole hyväksytty laaja-alaisesti samanlaiseksi professioksi

kuin vaikka lääkärin ja asianajajan työtä. Toisaalta taas syy sosiaalityön heikkoon julkiseen arvostukseen on löydetty työntekijöistä itsestään. Sosiaalityöntekijöiden on väitetty tekevän työtään liikaa oman arkiajattelunsa mukaisesti hyläten tieteellisen tiedon siitä, miten sosiaalityötä tulisi tehdä, jotta se olisi vaikuttavaa. (Banks 2006, 75-76.)

Professiosta eli ammattikunnasta puhuttaessa koulutus ja ammatin tietoperusta korostuu. Lisäksi ammattieettinen ohjeistus on olennaista professioille. Kaikkein tärkeintä professiolle on kuitenkin oman oppialan tietoperustan jatkuva kehittäminen ja sitä kautta oman ammattiaseman monopolin ylläpitäminen ja vahvistaminen. (Raunio 2004, 32.) Professioita ylläpidetään muun muassa koulutuksen avulla ja ammattikuntaan pääsy usein edellyttääkin tiettyä tutkintoa. Esimerkiksi sosiaalityöntekijäksi pätevyysvaatimuksena on sosiaalityön pääaineopinnot, joita opiskelemalla kasvetaan sosiaalityöntekijän ammattiin, sosiaalityön tietoperustaan sekä sosiaalityön ammattietiikkaan. (Emt., 32.)

Profession muodostumiseen ja sen ylläpitämiseen liittyy siis toisin sanoen aina valtaa. Tietty ammattikunta pyrkii muodostamaan monopolisen auktoriteettiaseman jollekin alalle ja legitimoimaan tuota asemaa muulle yhteiskunnalle. Näin ollen ammattikunta muun muassa ammattijärjestön kautta pyrkii vaikuttamaan siihen, että oman profession legitimiteetti säilyisi ja että ammattikuntaa arvostettaisiin.

3.2.2 Uuden julkisjohtamisen vaikutukset sosiaalityön professionalismiin

Selontekovelvollisuuden kautta pyritään keräämään kvantitatiivista tietoa, jonka avulla sosiaalityötä voisi kehittää, jotta kukaan ei voisi syyttää sosiaalityötä työn huonoista tuloksista. Uudessa selontekovelvollisuudessa lähdetään siitä, että veronmaksajilla on oikeus tietää, millaisiin palveluihin heidän verorahansa kohdentuvat. Uusi selontekovelvollisuus vaikuttaa Banksin mukaan sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoon ja alan ammattietiikkaan. Työntekijöiden kontrollointi esimerkiksi työn vaikuttavuuden mittaamisilla kertoo jo itsessään siitä, että luottamus ammattilaisten työpanokseen on vähentynyt. Sosiaalityön ammattietiikka ja autonomia puolestaan uhkaa kaventua, mikäli alan ulkopuoliset pääsevät enenevästi määrittelemään sitä, miten työtä tulisi tehdä ja minkälaisia tuloksia työltä odotetaan. (Banks 2004, 151.)

Tämän tutkimuksen kannalta mielenkiintoisin taustatekijä vaikuttavuuden käsitteen ilmaantumiselle liittyy muutokseen, joka tapahtui hyvinvointivaltion asiantuntijoiden ja ammattilaisten

tietokäytännöissä ja palvelukulttuureissa. Rajavaaran mukaan esimerkiksi sosiaalipolitiikassa ja sosiaalityössä ollaan aina oltu kiinnostuneita erilaisten toimenpiteiden vaikutuksista asiakkaiden elämäntilanteisiin tai yleisemmin yhteiskuntaan. 1990-luvulla voimistuneen markkinaehtoisen vaikuttavuuden arviointi on tuonut sosiaalialalle uudenlaisia pulmia, kun vaikuttavuutta on haluttu mitata sellaisista toimenpiteistä, joiden vaikuttavuutta on vaikea arvioida. Tämä on merkinnyt hyvinvointialojen professionalismin muutosta, sillä ammattilaisten aiemmat tavat haluta tietää vaikutuksista ovat jossain määrin jääneet uudenlaisen tilivelvollisuutta korostavan vaikuttavuuden mittaamisen jalkoihin. (Rajavaara 2007, 179-180.)

Vaikuttavuuden mittaamisen ja selontekovelvollisuuden lisäämisen nähdään muuttavan sosiaalityön ammatillisuutta. Toiset näkevät vaikuttavuuden arvioinnin kaventavan ammatillisuutta, kun taas toiset näkevät sen tuovan ammatille enemmän tieteellistä uskottavuutta. Toisaalta vaikuttavuuden korostamisen nähdään lisäävän sosiaalityön uskottavuutta ja ammatin professionalistumista, koska näin sosiaalityön menetelmät tieteellistyvät ja ammatista tulee enemmän rationaalisuuteen nojaavaa. Vaikuttavien menetelmien käytöllä ja vaikuttavuuden arvioinnilla sosiaalityön ammattitaidon osoittamisesta tulee näin ollen helpompaa. (Banks 2006, 139.)

Banks puhuu uudesta professionalismista, joka muodostuu selontekovelvollisuuden lisääntymisen seurauksena. Hänen mukaan sosiaalityön tekeminen standardisoituu ja ammattilaisten autonomia kaventuu, kun toiminnassa aletaan vaatia muun muassa lisää selontekovelvollisuutta ja näyttöön perustuvia menetelmiä. (Emt., 138-139). ”Vanha” professionaalisuus sosiaalityössä perustui pitkälti arvoihin ja ammattieettisiin periaatteisiin, jotka olivat koko ammattikunnan hyväksymät. Lisäksi ammattilaisten lojaalisuus kohdistui ensisijaisesti asiakaskuntaa ja sitten vasta työnantajaa kohtaan. (Banks 2004, 154.)

Myös brittiläinen John Harris puhuu professionalismin korvautumisesta managerialismilla sosiaalityössä. Harrisin mukaan brittiläisestä sosiaalityöstä on tullut managerialismin mukana bisnesmäistä (Social Work Business), minkä johdosta esimerkiksi sosiaalitoimistojen sosiaalityöntekijöiden työnkuva on muuttunut managerimaiseksi (care manager/case manager) hallinnoijaksi, joka lähinnä kerää asiakastietoa ja hallinnoi asiakastapauksia erilaisten asiakastietojärjestelmien avulla. Tämä on merkinnyt muutosta terapiakeskeisestä työstä, joka perustui enemmän sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välisiin kohtaamisiin ja erilaisiin kuntoutusmuotoihin. Uudenlainen managerisuus on merkinnyt myös sitä, että sosiaalityöntekijöiltä vaadittavat taidot ovat muuttuneet. Asiakkaiden neuvonta ja heidän asioiden ajaminen on vähentynyt, kun työn keskiöön on noussut tilaaja-tuottaja -mallin hallinta ja palvelujen budjetointi

sekä erilaiset arviointi- ja suunnittelutyöt, jotka vaativat sosiaalityöntekijöiltä enemmän liike-elämästä tuttuja taitoja kuin ”perinteiseen” sosiaalityöhön liitettyjä asiakastyötaitoja. (Harris, 2003, 66-67.)

Isossa-Britanniassa johdon valvonnan lisääntyminen nähtiin keinona muokata sosiaalityö NPM:n mallin mukaiseksi. Siellä sosiaalityön organisaatiot hajautettiin erillisiksi yksiköiksi, mikä lisäsi yksiköiden etäohjausta. Toiseksi sosiaalipalveluille annettiin kehysbudjetit, mikä tarkoitti resurssien kurinalaisen käytön lisääntymistä. Tämä synnytti kustannuspaineita, sillä käytännössä vähemmällä rahalla oli saatava aikaan enemmän tuloksia. Kolmanneksi NPM:n omaksuminen Iso-Britannian kuntiin vaikutti sosiaalityöntekijöiden ammatillisuuteen, johon myös alettiin lisätä enemmän kontrollia. Harrisin mukaan sosiaalityössä ei enää kohdattu asiakasta kokonaisena persoonana, vaan asiakkaat pyrittiin lokeroimaan valmiisiin ongelmakategorioihin. Itse sosiaalityö supistui erilaisten tarvekartoitusten tekemiseksi, toimeksiantojen teettämiseksi ja markkinoilla toimimiseksi. (Harris 2005, 158-159.) Uudenlaisessa julkisjohtamisessa alemman tason johtajat ovat keskeisessä asemassa sosiaalityössä, sillä he keräävät tietoa tiimensä työsuorituksista ja toimivat näin ikään kuin välikäsinä ylemmän johdon ja työntekijöiden välissä. Heidän vastuullaan on myös tiimiensä tulosten parantaminen. (Emt., 160.)

Pitääkseen sosiaalipalvelujen kustannukset kurissa johtajien tehtävänä on ollut tehostaa työntekoa ja lisätä työn tarkkailua. Edellä mainittujen taustalla on Harrisin mukaan ajatus siitä, että sosiaalityöntekijöiden tulisi työskennellä entistä ahkerammin. Työn tarkkailu tarkoitti työsuoritteiden seurantaa, jota alettiin toteuttaa muun muassa informaatioteknologian avulla. Työn suoritteita alettiin lisääntyvästi hallita tietojärjestelmillä, jotka pystyvät tuottamaan paljon tietoa siitä, mitä sosiaalityöntekijät tekevät ja kuinka paljon. Tiedolla johtaminen voi johtaa työntekijöiden rankaisuun. Jos joku työntekijä esimerkiksi tekee tietojärjestelmien mukaan liian vähän toisiin nähden, voidaan hänet ottaa johdon puhutteluun. (Harris 2005, 163-165.)

Managerialismi haastaa ammattilaisuuden (professionalismin). Se perustuu omanlaisiin arvoihin ja uskomuksiin siitä, että minkä tahansa alan organisaatioita voidaan johtaa ja hallita samalla tavalla liikkeenjohdon oppien mukaisesti. Julkisten palvelujen managerialisoitumisen voi nähdä prosessina, jossa pyritään korvaamaan tai alistamaan ammattilaisten tieto managerialismin ja uuden julkishallinnon oppien tiedolla. (Clarke, Gewirtz & McLaughlin 2000, 9.) Työn vaikuttavuuden ja tuottavuuden mittaaminen ja arviointi on yksi osoitus managerialismin vallasta ja ammattilaisten ammattitaidon vähättelystä. Siinä työ määritellään ylhäältä käsin määrälliseksi suoritteiksi ja tavoitteiksi, joita työntekijöiden tulee tavoitella. Ammattilaisten, kuten sosiaalityöntekijöiden, omat

määrittelyt työnsä merkityksestä ja vaikuttavuudesta voivat silloin jäädä jalkoihin.

Harrisin mukaan NPM:ssä sosiaalityö liikkuu pois terapeuttisista ja yksilökohtaisen sosiaalityön tärkeyttä korostavista työtavoista. Professionaalien muuttuminen johtajiksi on merkinnyt sitä, että NPM:n rationaliteeteista on nyt täytynyt tulla myös työntekijöiden rationaliteetteja. Isossa-Britanniassa sosiaalityöntekijöitä ei rohkaistu näkemään itseään pelkästään johdolle vastuussa olevina, vaan myös vastuullisina toimijoina kehittäessään työtään hallinnollisempaan suuntaan. (Harris 2005, 161-162.)

3.3 Vaikuttavuustutkimukset Suomesta

Suomessa arvioinnin vaikutusta sosiaalialan toimijoiden työn tekoon ovat tutkineet Suvi Raitakari ja Sirpa Saario (2008). He ovat tutkineet, kuinka selontekovelvollisuus näkyy mielenterveys- ja päihdekuntoutujille tarkoitetun tukiasumisyksikön työntekijöiden keskinäisissä kokouksissa. Kyseisellä yksiköllä on tilaaja-tuottaja-mallin mukaisessa sopimuksessa kaupungin kanssa ja sen tarkoituksena on saada kuntoutujat itsenäistymään tietyn ajan kuluessa. Yksiköltä odotetaan siis tuloksia tilaajan eli kaupungin taholta.

Keskeisinä tuloksina Raitakarin & Saarion tutkimuksessa oli, että työntekijät työntekijöiden kokouspuheissaan muuntavat työnsä sellaiseksi tiedoksi, joka tuo esiin työn vaikuttavuuden ja tehokkuuden (Raitakari & Saario 2008, 197-198). Puheessaan he tuottavat vaikuttavuustietoa, joka on suunnattu selkeästi organisaation ulkopuoliselle yleisölle kuten rahoittajalle. Vaikuttavuustiedolla argumentointi on pitkälti numeraalista ja sen tavoitteena on osoittaa yksikön toiminnan tehokkuus mitattavissa ja vertailtavissa olevilla keinoilla. Sen avulla myös pyritään osoittamaan yksikön tuloksellisuus ja tilivelvollisuuden täyttäminen, laadunvalvonta sekä näyttöön perustuvien interventioiden suosiminen. (Emt., 205.)

Työntekijät lisäksi dokumentoivat toimintaansa esimerkiksi erilaisia diagrammeja tekemällä tarkasti osoittaakseen yksikön vaikuttavuuden. Raitakarin & Saarion mukaan dokumentointi on keino vakuuttaa muut tahot systemaattisista toimintatavoista, kuntoutusprosessien suunnitelmallisuudesta ja tehokkuudesta. Työntekijät lisäksi olettavat, että heiltä odotetaan markkinahenkisiä palvelukuvauksia ja -paketteja, joita he myyvät tilaajalleen. Vaikuttavuuttaan ja tehokkuuttaan argumentoidessaan työntekijät käyttävät suureksi osaksi numerotietoa, joilla kerrotaan muun muassa asiakasmääristä ja palvelujen kustannustehokkuudesta. Tämä tulkitaan tutkijoiden toimesta

siten, että työntekijät yrittävät näin toimimalla luoda mielikuvaa faktatiedosta ja asioista perillä olevista puhujista. (Raitakari & Saario 2008, 207-209.)

Sirpa Saario on tutkinut myös sitä, kuinka mielenterveystyössä työtä tekevät sosiaalialan ammattilaiset luovivat ja muokkaavat työnsä arvioinnin seurannan mukaiseksi. Mielenterveystyössä tietotekniikan avulla työntekijät tuottavat sellaista tietoa, jota voidaan arvioida. Työ muuttuu näin ollen arvioitavaksi ja mitattavaksi ja arviointitiedon tuottamisesta tulee työntekijöiden arkipäivää. Työntekijöiden tuottama arviointitieto on esimerkiksi hoitotiedosta ja työntekijöiden suoritteista muodostettuja tilastoja ja kuvauksia ja tietoa tuotetaan ensisijaisesti ulkoista raportointia varten, mielenterveyspalveluja hallinnoivien ja rahoittavien tahojen tarpeisiin. Sen sijaan asiakkaiden vointia, hoitoa, terapiaa ja sosiaalista kuntoutusta koskevat tiedot kirjataan sairauskertomuksiin, joita ei oteta mukaan ulkopuoliseen arviointiin. (Saario 2011, 182-183.)

Saarion tutkimuksen tulosten mukaan työntekijöillä on ollut ongelmia arvioinnissa käytettyjen tietoteknisten sovellusten kanssa ja he kokevat, että arvioinnin raportointi vie liikaa esimerkiksi asiakastyöltä (Saario 2011, 190). Itse raportointi ei vie aikaa paljoa aikaa, mutta tietojärjestelmien opettelu vaikuttaa työntekijöiden mielestä loputtomalta. Aikaa vie erityisesti se, että tietojärjestelmiin raportoitaessa tieto tulee purkaa yksityiskohtaisesti auki. (Emt., 194.) Usein raportointi tehdään ylityönä työajan päätyttyä, koska silloin työntekijöillä on siihen aikaa ja se ei ole pois varsinaisesta asiakastyöstä (emt., 198).

Paitsi että arviointi vie työntekijöiden aikaa, mielenterveyspalvelujen työntekijät myös mukauttavat työnsä siten, että se sopisi paremmin yhteen arvioinnin raportoinnin kanssa. Mielenterveyspalvelujen toiminnalliset tavoitteet edellyttävät, että työtä on tehostettava, jolloin esimerkiksi vuodessa pitää saada aikaan aina tietty määrä avohoitokäyntejä suoritetuksi. Seurauksena tästä on se, että työntekijät lyhentävät tapaamiskertoja, jolloin asiakaskäyntien määrälliset tavoitteet saavutettaisiin. Kasvava asiakasmäärä pyritään hoitamaan mahdollisimman lyhyillä kohtaamisilla, jolloin uusiakin asiakkaita voidaan ottaa vastaan tavoiteltujen aikarajojen sisällä. Lisäksi hoitokäytäntöjä muokataan, jotta ne vastaisivat arvioinnissa arvostettuja toimintamuotoja. Liian monta hoitokertaa vaativat hoidot karsiutuvat ja esimerkiksi psykologiset tutkimukset jäävät pois, koska ne vievät liikaa aikaa. Tämän lisäksi mielenterveystyöntekijöiden työ on siirtynyt enemmän asiakkaiden koteihin, millä pyritään lisäämään palvelujen päiväkävijöiden määrää. (Saario 2011, 203-206.)

Saarion tutkimuksen kohteena olleet työntekijät joutuvat muokkaamaan työtään arvioinnin

vaatimusten mukaiseksi siten, että he valikoivat asiakkaitaan. Asiakkaiksi pääsee näin helpommin, jos asiakas on helposti hoidettavissa. Tällä pyritään varmistamaan se, että hoitojonot lyhenevät ja hoito voidaan toteuttaa mahdollisimman nopeasti. Moniongelmaiset ihmiset koetaan liian haastaviksi asiakkaiksi kuntouttaa. Niin sanottuja vaikeiden hoitaminen osoittautuu työntekijöille hankalaksi, koska heidän hoitoprosessin loppuun viemiseen ei uskota. Työntekijöiden tuottavuutta arvioitaessa tällaiset keskeneräiset hoidot näyttäisivät huonolta. (Saario 2011, 207-209.) Itse arviointiin työntekijät suhtautuvat kaksijakoisesti. Toisaalta he kokevat sen hyödyllisenä, koska sen avulla he voivat osoittaa tehokkuutensa. Näin ollen he näkevät arvioinnin välineeksi, jolla työtä voidaan vertailla erilaisilla tilastoilla ja raporteilla. Arvioinnilla myös pyritään turvaamaan työn laatu, työntekijöiden tasavertaiset työmäärät sekä asiakkaiden yhtäläiset mahdollisuudet päästä hoitoon. (Emt., 209-211.)

Toisaalta arviointiin taas suhtaudutaan epäilevästi tai sitä jopa vastustetaan. Näissä tapauksissa arvioinnin ei uskota mittaavan mielenterveystyötä todenmukaisesti ja esimerkiksi työntekijöille tarkoitetut suoritelmäärätavoitteet koetaan työhön huonosti sopivilta. Arviointiin suhtaudutaan Saarion mukaan epäilevästi myös siksi, että siten rakennetaan vastakkainasettelua hallinnon ja työntekijöiden välille. (Saario 2011, 213-215.)

John Clarke ja Janet Newman ovat tutkineet brittiläistä hyvinvointivaltiota ja NPM:ää ja tulleet siihen johtopäätökseen, että hyvinvointivaltion organisaatioissa käydään jatkuvaa kamppailua uuden ja vanhan välillä. Vaikka NPM:n tuoma uusi ajattelu- ja toimintatapa on vahvoilla, on joka organisaatiossa jokaisella tasolla ammattilaisia, jotka yrittävät pitää kiinni vanhoista työtavoistaan ja ajattelutavoistaan. Vastakkainasettelua käydään useimmiten johdon edustaman uuteen julkisjohtamiseen liittyvän ajattelun ja asiakastyötä tekevien ammattilaisten sosiaalityön professionalismiin perustuvan ajattelutavan välillä. (Eräsaari 2011, 198.)

Myös Suomessa Uusi julkisjohtaminen saa osakseen kritiikkiä sosiaalityön sisältä. Uuden julkisjohtamisen kritiikkiä sosiaalityön diskursseissa on tutkinut muun muassa Rauno Peltola pro gradu –tutkielmassaan. Peltolan mukaan uuden julkisjohtamisen oppien soveltaminen sosiaalityöhön on saanut jonkin verran Suomessa kritiikkiä (vastapuhetta). Kritiikissä tehokkuus- ja vaikuttavuusvaatimukset on nähty vastakkaisina asiakkaiden kokonaisvaltaista kohtaamista korostavalle sosiaalityön ammattietikalle, ja sosiaalityöntekijöiden mahdollisuudet tehdä ammattietikkaan perustuvaa auttamistyötä ovat heikentyneet. (Peltola 2013, 71.) Kaiken kaikkiaan sosiaalityön kritiikki markkinoistumista ja siihen liittyviä tehokkuus- ja vaikuttavuusvaatimuksia kohtaan on ollut kuitenkin melko vähäistä. Selityksenä tälle on pidetty muun muassa sosiaalityön

vaikenemisen kulttuuria ja sosiaalityön profession vahvistamispyrkimyksiä (emt., 76). Näin ollen työn tehokkuutta ja vaikuttavuutta osoittamalla halutaan osaltaan nostaa sosiaalityöntekijöiden tekemän työn arvostusta muiden silmissä.

3.4 Vaikuttavuus ja selontekovelvollisuus hallintana

Rajavaaran mukaan vaikuttavuus käsitteenä voi vaikuttaa hallinnon retoriikkaan liittyvältä vähäpätöiseltä sanalta, jota ei ole syytä tutkia. Vaikuttavuuden käsitteen ilmaantuminen hyvinvointivaltion hallinnointiin ja tiedonmuodostukseen on Rajavaaran mielestä kuitenkin merkittävä asia, sillä sen ympärille muotoutuneet käytännöt muovaavat yhteiskuntaa, ihmisten oloja ja yhteiskuntapolitiikkaa. Siten se on käsitteenä myös ihmisten hallinnan ja moraalien sääntelyn väline. Vaikuttavuuden arvioimisen laajeneminen voi merkitä perustavanlaatuisia muutoksia ihmiskunnan ymmärtämisessä ja yhteiskunnallisen hallinnan ja tietämisen tavoissa. (Rajavaara 2007, 17.)

Tässä tutkielmassa ymmärrän vaikuttavuuden ja selontekovelvollisuuden käsitteeksi, jonka avulla kontrolloidaan tai hallitaan sosiaalityöntekijöiden tekemää työtä. Hallintaa tarkastelen Michel Foucault'n tapaan objektoivan ja subjektoivan vallan sekä normaalistamisen prosessin ja itsereflektiivisyyteen pyrkimisen kautta.

Foucault'n mukaan institutionaalisissa käytännöissä ihmisten subjektiutta muutetaan objektivoimalla heidät. Esimerkkinä Foucault käyttää muun muassa mielisairaala ja vankilaa, joissa molemmissa instituutioiden objektoivissa käytännöissä ”asiakkaiden” käyttäytymistä pyritään muokkaamaan rakentamalla heille uudenlaista subjektiutta (Juhila 2009, 52). Käytännössä tämänkaltaisen objektointi ja subjektointi tarkoittaa normaalistamista, jonka käsitettä myös Foucault käyttää. Normaalistaminen voidaan nähdä sosiaalityön yhdeksi ydintehtäväksi. Sosiaalityön asiakkaiksi päätyy useimmiten henkilöitä, jotka ovat objektoitu tai objektoidaan käsitteillä työtön, asunnoton tai rikollinen. Sosiaalityön tehtävänä on normaalistaa nämä henkilöt ja tuottaa heille yhteiskunnan normien mukaista subjektiutta. Normaalistamisen prosessiin liittyy myös itsereflektiivisyyteen kannustaminen, mikä tarkoittaa sitä, että asiakas saadaan ymmärtämään ja pohtimaan omaa poikkeavaa toimintaa ja suhteuttamaan se yhteiskunnassa vallitseviin normeihin. Itsereflektiivisyys ja subjektointi kulkevat siis käsi kädessä. (Emt., 54.)

Foucault'n käsitteitä on enimmäkseen käytetty siihen, että ymmärrettäisiin erilaisten instituutioiden

ja niiden asiakkaiden välisiä valtasuhteita ja hallintaa. Valtaa ja hallinnallisuutta voi kuitenkin tarkastella sosiaalityössä myös toisesta näkökulmasta, jossa tarkastellaan sosiaalityötä ikään kuin ylhäältä käsin hallittuna työnä. Kuten Kirsi Juhila asian ilmaisee, myös sosiaalityöntekijöitä ohjaillaan monesta eri suunnasta ja he ovat tilivelvollisia toiminnastaan eri tahoille (Juhila 2009, 57). Sosiaalityöntekijöiden tulee todistaa paitsi asiakkaille myös esimerkiksi organisaationsa johdolle ja poliitikoille, että heidän tekemänsä työ on kannattavaa. Tämänkaltaisen manageriaalinen hallinta selontekovelvollisuuksineen tuottaa sosiaalityöntekijöille uudenlaista subjektiutta. Heidän tulee olla kurinalaisia ja tehokkaita, oman edustamansa tahon politiikkaa noudattavia sosiaalityöntekijöitä. Sosiaalityöntekijöiden tulee siis normalistaa ja ohjata itsensä itsereflektiivisyyteen. Sosiaalityöntekijät hallinnoivat ja vastuullistavat siis itseään vapaaehtoisesti sisäistämällä organisaationsa tehokkuus- ja vaikuttavuustavoitteet. (emt., 58.)

Erilaisten tili- ja selontekovelvollisuuksien lisääminen johtaa toimijoiden itsehallintaan. Työntekijöiden hallinnointi ja selontekovelvollisuuden lisääntyminen johtaa lopulta siihen, että työntekijät omaksuvat työssään itsekurin ja alkavat hallinnoida itse itseään osoittaakseen tekevänsä tehokasta ja vaikuttavaa työtä (Newman & Clarke 2009, 100-101).

Foucault'n mukaan normalisoivan hallinnan lisääntyminen on seurausta biopolitiikan kasvusta. Biopolitiikalla Foucault tarkoittaa hallintaa, joka pyrkii elämänprosessien jatkuvaan arviointiin, vahvistamiseen ja hallitsemiseen. Biopolitiikka tuottaa normeja, joihin ihmisen (esimerkiksi käyttäytymistä) verrataan. (Alhanen 2007, 143-144.) Normalisointi pakottaa ihmiset ajattelemaan itseään säädetyin mallin mukaisesti ja ohjaa heidät elämään normitetulla tavalla. Samalla se rajoittaa ihmisten käsityksiä siitä, mitä he voisivat olla. (Emt., 149.)

Foucault ei usko valtasuhteista riippumattomiin subjekteihin, vaan hänen mielestä kaikki subjektien ominaisuudet ja toimintakyky ovat johdettu subjektoivasta vallankäytöstä. Foucault'n mukaan vallan käytössä on kyse kamppailusta eri osapuolten välillä. Valtasuhteessa toinen osapuoli pyrkii aina ohjaamaan toista tiettyä päämäärää kohti. (Alhanen 2007, 121-122.)

4 Tutkimuskysymykset ja -menetelmät

Tässä tutkimuksessa tutkin, kuinka sosiaalityöntekijät suhtautuvat vaikuttavuuteen ja siihen liittyvään selontekovelvollisuuteen sosiaalityössä. Pyrin myös selvittämään, kuinka vaikuttavuuden vaatimukset selontekovelvollisuuksiineen vaikuttavat sosiaalityöntekijöiden tekemään työhön. Edellä mainittuja pyrin selvittämään yksittäisten sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta.

Olen tutkimuksessani kiinnostunut seuraavista kysymyksistä:

-Mitä vaikuttavuus sosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta on?

-Miten sosiaalityöntekijät puhuvat vaikuttavuudesta ja selontekovelvollisuudesta?

-Miten sosiaalityöntekijät suhtautuvat vaikuttavuuteen ja selontekovelvollisuuteen?

4.1 Toinen tieto

Aineistosta tarkoitukseni on etsiä työntekijöiden mielipiteitä tai kokemuksia vaikuttavuuden mittauksesta ja siihen liittyvästä selontekovelvollisuudesta. Pyrin lisäksi löytämään sosiaalityöntekijöiden puheista toista tietoa eli yksinkertaisesti sanottuna kriittistä puhetta vaikuttavuudesta ja sen mittauksesta. Toinen tieto määritellään vastakkaisena viralliselle tiedolle. Sakari Hänninen määrittelee toisen tiedon tiedoksi, joka on mahdollisimman yksityiskohtaista, kokemuksellista, paikantunutta, ihmettelevää, paljastavaa ja pohdiskelevaa. Yhteiskuntien hallintaan nojaava virallinen tieto puolestaan katsoo kohteitaan kaukaa ja pyrkii ihmisten hallittavuuden lisäämiseen. (Hänninen 2005.) Toinen tieto voi toimia vallitsevan yhteiskuntapolitiikan jonkinlaisena vastavoimana tai kritisoijana. Toista tietoa etsimällä voi siis löytää kokemuksellista ja paikallista tietoa esimerkiksi vallitsevan politiikan vuotokohdista. (Juhila 2006, 106.)

Toisen tiedon muotoina pidetään täsmätietoa, hiljaista tietoa, vastatietoa ja heikkoa tietoa. Täsmätiedolla tarkoitetaan tietoa, joka pyrkii kuvaamaan ilmiötä mahdollisimman läheltä ja yksityiskohtaisesti. Täsmätieto voi olla esimerkiksi kokemuksellista silminnäkijätietoa jostain ilmiöstä. Hiljainen tieto on ikään kuin luonnollista tietoa, joka perustuu kokemukseen ja osaamiseen. Ihmiset usein toiminnassaan nojaavat tällaiseen vaikeasti eksplikoitavaan tietoon, minkä johdosta hiljainen tieto on usein piilotietoa, jota ihmiset eivät välttämättä edes tiedä omistavansa. Vastatiedolla tarkoitetaan vakiintuneita näkemyksiä kyseenalaistavaa tietoa, joka pyrkii haastamaan

virallisen tiedon vakiintuneet käsitykset. Virallista tietoa horjuttamalla vastatieto tekee tilaa vaihtoehtoisille näkemyksille. Heikkoa tietoa voi ilmetä niin omakohtaisissa kertomuksissa kuin muiden kokemusten kuuntelussa. Heikko tieto pohtii vakavasti, kantaa huolta ja miettii uudelleen inhimillistä olemista vaikeissa sosiaalisissa tilanteissa. Kuunteleminen ja hiljentyminen heikolle tiedolle ovat edellytyksiä sen keräämiselle. (Hänninen, Karjalainen & Lahti 2005, 4-5.)

Toista tietoa voi olla esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden omanlaiset näkemykset sosiaalityön vaikuttavuudesta tai työntekijöiden organisaatiotaan kritisoivat puheenvuorot. Tieto voi myös olla vastatietoa, jolloin sosiaalityöntekijät kyseenalaistavat yleiset näkemykset vaikuttavuudesta ja kritisoivat vaikka vaikuttavuuden mittaamista sosiaalityössä. Kirsi Juhilan mukaan sosiaalityöntekijöiden mielipiteet voivat olla oppositiossa suhteessa edustamansa organisaation toimintaperiaatteisiin tai yleiseen yhteiskuntapolitiikkaan. Tällöin heidän voi katsoa edustavan jonkinlaista marginaalisuutta suhteessa organisaation edustamaan viralliseen tietoon ja vallitsevaan yhteiskuntapolitiikkaan. (Juhila 2006, 112.) Tällaisessa tapauksessa työntekijöiden voidaan katsoa edustavan toista tietoa, joka katsoo asioita erilaisesta perspektiivistä kuin organisaatio- tai politiikkatasolla.

4.2 Aineiston keruu ja analyysimenetelmä

Tutkimus on toteutettu laadullisin aineistoin ja menetelmin. Tutkimuksessa on käytetty kahdenlaista aineistoa: sosiaalityöntekijöille annettuja kirjoitustehtäviä sekä valmiina aineistona saatuja teemahaastatteluja.

Yhtenä tutkimusaineistona tässä tutkimuksessa toimivat kirjoitustehtävät, joita keräsin sähköpostitse sosiaalityöntekijöiltä. Kirjoitustehtävien keräämisen toteutin siten, että lähetin suurehkon eteläsuomalaisen kaupungin sosiaalityöntekijöille sähköpostitse viestin (katso liite 1.), jossa kerroin tutkimuksestani ja pyysin heitä osallistumaan siihen. Sähköpostissa annoin heille tehtäväksi vastata omin sanoin kysymykseen: Mitä mielestäsi vaikuttavuus sosiaalityössä on?

Viestissäni pyysin sosiaalityöntekijöitä vastaamaan yksityishenkilöinä ja sosiaalialan ammattilaisina enkä minkään organisaation edustajina. Näin yritin saada vastaajailta mahdollisimman omakohtaisia näkemyksiä vaikuttavuudesta. Mitään virallisia vaikuttavuuden määritelmiä en olisi halunnut saada, joten pyysin myös vastaajia esimerkkien kautta havainnollistamaan, mitä vaikuttavuus sosiaalityössä on. Omakohtaisia näkemyksiä sosiaalityön vaikuttavuudesta halusin lisäksi siksi, että

halusin saada toista tietoa esille vastausten kautta. Yksityishenkilöinä ja nimettöminä vastatessaan sosiaalityöntekijät voivat paremmin käyttää kriittisiäkin puheenvuoroja sosiaalityön vaikuttavuudesta. Mielestäni tällainen väljä ja monitulkintainen kysymys, jossa vastaajat joutuvat kertomaan oman näkemyksensä asiaan, voi tuottaa mielenkiintoisia tutkimustuloksia. Vastaajat saavat itse rajata, mistä kirjoittavat, jolloin minä tutkijana en vaikuta vastausten sisältöön juuri ollenkaan. Kysymykseni kautta toivoin saavani paitsi erilaisia määritelmiä sosiaalityön vaikuttavuudelle, myös erilaista ”vaikuttavuuspuhetta”, jossa vastaajat kirjoittavat vaikuttavuudesta omasta näkökulmastaan vapaasti.

En kuitenkaan saanut riittävästi vastauksia kaupungin sosiaalityöntekijöiltä, joten lähetin saman kirjoitustehtävän myös toisen, vielä suuremman kaupungin sosiaalityöntekijöille. Karhuviesteistä huolimatta en onnistunut saamaan kirjoitustehtävävastauksia sieltäkään riittävästi, joten lähdin etsimään kirjoitustehtävävastausten muunlaista aineistoa. Omien resurssieni vuoksi en halunnut tehdä omia haastatteluja, joissa olisin haastatellut sosiaalityöntekijöitä vaikuttavuudesta ja selontekovellisuudesta. Sen sijaan etsin valmiita haastatteluja, jotka liittyisivät omaan tutkimusaiheeseen ja joita voisin käyttää tutkimuksessani itse keräämäni kirjoitustehtäväaineiston rinnalla. Valmiita haastatteluja etsiessäni törmäsin Sanna Mutikaisen pro gradu –tutkielmaan (2013), jossa hän oli tutkinut sosiaalityöntekijöiden ammatillisia jännitteitä aikuissosiaalityössä.

Mutikainen oli haastatellut keskisuuren eteläsuomalaisen kaupungin aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöitä erilaisista ammatillisista jännitteistä, joihin sosiaalityöntekijät työssään törmäävät. Haastattelut olivat olleet teemahaastatteluja ja haastatteluissa haastateltavat olivat itse saaneet määritellä asioita, jotka heille tuottavat jännitteitä työssään (katso teemahaastattelurunko liite 2). Kysyin lupaa haastattelujen käyttöön omaan tutkimukseeni tutkijalta itseltään, joka edelleen kysyi lupaa haastateltaviltaan. Viisi haastateltavaa antoi luvan oman haastattelun käyttämiseen minun tutkimukseeni.

Haastattelut käyttöön saatuani luin ne läpi ja katsoin, sopivatko ne omaan tutkimusasetelmaani. Vaikka haastatteluissa ei varsinaisesti sosiaalityön vaikuttavuudesta puhuta, oli niissä paljon mielenkiintoista puhetta esimerkiksi sosiaalityön selontekovellisuudesta ja siitä, kuinka paljon sosiaalityöntekijät voivat itse vaikuttaa omaan työhönsä. Näin ollen katsoin, että haastattelut sopivat hyvin oman tutkimukseni tarpeisiin. Vaikka omia tutkimushaastatteluja tekemällä olisin saanut oman tutkimukseni kannalta olennaisempaa tietoa, on mielestäni valmiiden haastattelujen käytössä myös positiiviset puolensa. Käyttämissäni haastatteluissa sosiaalityöntekijät ovat vapaasti kertomaan omista ammatillisista jännitteistään, joten voin tarkastella omassa tutkimuksessani

esimerkiksi sitä, kuinka suurta jännitettä selontekovelvollisuus tuo sosiaalityöhön, vai tuoko se sitä ollenkaan. Näin ollen en tutkijana ole päässyt ollenkaan vaikuttamaan haastateltavien vastauksiin, jolloin ei tutkimuksen teko ole ollut liian tutkijavetoista.

Valmiina aineiston saadut haastattelut olivat teemahaastatteluja. Teemahaastattelua verrataan eräänlaiseksi keskusteluksi, jossa haastateltava pyrkii saamaan haastateltavilta vastauksia tutkimuksensa aihepiiriin liittyvistä asioista (Eskola & Vastamäki 2001, 24). Haastattelujen teemat voivat tulla tutkijalta itseltään, kirjallisuudesta tai teoriasta. Tärkeintä kuitenkin on, että tutkimusongelma tai –kysymys määräisi, mitä teemoja haastatteluissa on syytä käydä läpi (emt., 33). Teemahaastatteluissa haastattelun aihepiirit on etukäteen määrätty ja haastattelijan tehtävä on varmistaa, että ne tulee käsitellyiksi. Teemojen käsittelemisen järjestys ja laajuus vaihtelevat haastatteluittain, eikä haastattelijalla ei ole valmiita kysymyksiä, vaan jonkinlainen tukilista käsiteltävistä asioista. Teemahaastattelussa ei siis haastatella ihmisiä strukturoidusti valmiiksi suunnitellun kysymyslistan kautta. Tärkeintä haastattelijan näkökulmasta on huolehtia siitä, että tutkimuksen kannalta olennaiset asiat tulevat haastattelussa käsitellyiksi, ettei haastattelu ole pelkästään vapaata keskustelua haastattelijan ja haastateltujen välillä. (Eskola & Suoranta 1998, 86-88.)

Kirjoitustehtäväaineistoa minulla on tässä tutkimuksessa yhteensä kuusi kappaletta noin 0,5-1,5 A4-sivun mittaisia kirjoituksia, joissa sosiaalityöntekijät kirjoittavat omasta näkökulmastaan sosiaalityön vaikuttavuudesta. Tämän lisäksi käytössäni on viisi teemahaastattelua Sanna Mutikaisen pro gradu -tutkielman aineistosta. Haastattelut ovat kestoiltaan noin tunnin pituisia ja ne olivat valmiiksi litteroitu, kun sain ne käyttööni. Litteroituja haastatteluja käytössäni on 58 sivua (rivivälillä 1,5).

4.3 Aineiston analysointi

Pertti Alasuutarin mukaan laadullisen aineiston analyysissä on kaksi vaihetta: havaintojen pelkistäminen ja arvoituksen ratkaiseminen. Havaintojen pelkistämisessä aineistoa tarkastellaan ensin etsimällä siitä tutkimuksen viitekehyksen näkökulmasta olennaisin, jonka jälkeen tutkimusongelman kannalta relevantit havainnot yhdistetään. Arvoituksen ratkaisemisessa taas aineistosta nostetut havainnot tulkitaan tutkimustuloksiksi. (Alasuutari 1999, 39–44.)

Tutkimuksessa havainnot pelkistän ja arvoituksen ratkaisien sisällönanalyysillä, joka on yksi laadullisen tutkimuksen analyysimetodeista. Sisällönanalyysi voi olla aineistolähtöistä, teoriaohjaavaa tai teorialähtöistä (Tuomi & Sarajärvi 2003, 108-111). Oma analyysini on teoriaohjaavaa, jossa tutkimukseni teoreettinen viitekehys ohjaa analyysia, mutta ei kuitenkaan siten, että nojaisin analyysissa vain sokeasti teoreettiseen viitekehykseeni ja sivuuttaisin aineistosta nousevat mahdolliset toisenlaiset tulkintatavat. Sisällönanalyysi, kuten kaikki laadullinen tutkimus, on hyvin tutkijavetoista puuhaa, jolloin analyysissa tutkijan ajatusmaailma ja teoreettinen viitekehys voivat vaikuttaa suuresti siihen, minkälaisia tuloksia tutkimuksessa syntyy. Liiallisen tutkijavetoisuuden pyrin tässä välttämään siten, että annan aineiston itsensä puhua, jolloin tutkimusteemat nousevat esiin aineistosta, ei omista lähtökohdistani. Teoriaohjaavuuden kuitenkin ymmärrän niin, että tutkimukseni näkökulma ohjaa sitä, mistä asioista olen esimerkiksi haastateltavien puheista kiinnostunut. Siksi oma analyysini on mielestäni teoriaohjaavaa eikä täysin aineistolähtöistä.

Aineiston analyysimenetelmänä tässä tutkimuksessa käytän teemoittelua, jossa yksinkertaisesti ilmaistuna aineistosta nostetaan esiin tutkimusongelman kannalta kaikkein olennaisin muodostamalla tutkimuskohdetta valaisevia teemoja (Tuomi & Sarajärvi 2003, 95).

5 Vaikuttavuus ja selontekovelvollisuus sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta

Tutkimuksessani olen tutkinut sosiaalityöntekijöiden näkökulmaa suhteessa kahteen eri teemaan: sosiaalityön vaikuttavuuteen sekä sosiaalityön selontekovelvollisuuteen. Käytännössä sosiaalityöntekijöiden mielipiteitä vaikuttavuuteen sain kirjoitustehtävävastausten kautta. Suhtautumista selontekovelvollisuuteen olen puolestaan selvittänyt saamani haastatteluaineiston kautta.

Tutkimukseni tulokset esittelen tässä luvussa siten, että ensin käyn läpi sosiaalityöntekijöiden suhtautumiset sosiaalityön vaikuttavuuteen, jonka jälkeen siirryn toiseen tutkimuksen teemaan eli sosiaalityöntekijöiden suhtautumiseen sosiaalityön selontekovelvollisuuteen.. Tämän osion lopuksi teen yhteenvedon saamistani tuloksista yhdistelemällä tuloksia molemmista aineistoista yhteen ja tekemällä niistä johtopäätöksiä.

Aineistolainausten kohdalla käytän merkintöjä (sosiaalityöntekijä1, sosiaalityöntekijä2...) kuvaamaan kenen sosiaalityöntekijän kirjoituksesta on kyse. Tutkimukseni alkuperäisenä tarkoituksena oli osoittaa kirjoitustehtävä sekä sosiaalityöntekijöille että johtaville sosiaalityöntekijöille. Täten minun oli tarkoitus tehdä jonkinlaista vertailua ammattiryhmien vastausten välillä ja katsoa, määrittelevätkö esimerkiksi johtavat sosiaalityöntekijät vaikuttavuuden eri tavalla kuin sosiaalityöntekijät. Lisäksi minun piti tarkastella, kirjoittavatko johtavat sosiaalityöntekijät vaikuttavuudesta jollakin lailla eri sävyyn kuin sosiaalityöntekijät. Vaikka kirjoitustehtävä oli osoitettu molemmille ammattiryhmille, en saanut johtavilta sosiaalityöntekijöiltä ainuttakaan vastausta, joten minun piti unohtaa tämänkaltaisen vertaileva tutkimus, joka olisi ollut mielestäni mielenkiintoinen. Tutkimusaineistoni perustuu siis ainoastaan sosiaalityöntekijöiden vastauksiin.

5.1 Sosiaalityöntekijät ja sosiaalityön vaikuttavuus

Saamani kirjoitustehtävävastaukset olivat keskimäärin yhden sivun mittaisia vapaamuotoisia kirjoituksia, joissa sosiaalityöntekijät kertovat vaikuttavuudesta omista näkökulmistaan. Toiset

kirjoitukset oli kirjoitettu ikään kuin esseemuotoon, kun taas toiset suppeammin käyttäen ranskalaisia viivoja.

Aineisto on analysoitu teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä ja etenkin teemoittelulla, jossa olen tutkimusasetelmani näkökulmasta nostanut esiin kirjoitustehtävissä esiintyviä samankaltaisia teemoja. Sisällönanalyysi käytännössä tämän tutkimuksen kohdalla tarkoittaa sitä, että olen nostanut aineistoista esiin tutkimustehtäväni kannalta olennaisimpia teemoja esiin ja liittänyt saamiani tuloksia teoriataustaani.

Olen analysoinut aineiston ja järjestellyt sen erilaisten teemojen mukaan. Löytämäni teemat ovat jatkossa yhtä kuin seuraavien lukujen otsikot. Kirjoitustehtävääineistosta nousi esille kaksi suurta teemaa, jotka jaottelin lisäksi alateemoihin, joiden katsoin olevan jollain tapaa suurempien teemojen osia. Suuremmiksi teemoiksi kirjoitustehtävääineistosta nousivat sosiaalityöntekijöiden antamat *vaikuttavuuden määritelmät* sekä *vaikuttavuuskritiikki*, jossa sosiaalityöntekijät ottavat, usein kriittisestikin, kantaa vaikuttavuuden mittaamiseen tai tuovat esille omaa suhtautumistaan siihen. Kutsun tätä aineiston teemaa nimityksellä vaikuttavuuskritiikki, koska suurimmaksi osaksi vaikuttavuuden mittaamista sosiaalityössä kritisoitiin sosiaalityöntekijöiden toimesta. Teemojen ja niiden alateemojen esiintyvyydet on esitetty alla olevassa taulukossa.

Taulukko 1. Kirjoitustehtävien teemat

Suuret teemat:	Alateemat:	Kuinka monessa kirjoituksessa teema esiintyy:
Vaikuttavuuden määritelmät		6/6
	Vaikuttavuus asiakkaan tilanteen muutoksena	5/6
	Vaikuttavuus vaikuttamistyönä	2/6
Vaikuttavuuskritiikki		4/6
	Vaikuttavuuden mittauksen kritisointi	3/6
	Asiakas unohdetaan vaikuttavuutta mitattaessa	4/6

5.1.1 Vaikuttavuuden määritelmät

Kirjoitustehtävässä pyysin sosiaalityöntekijöitä vastaamaan yhteen kysymykseen: mitä mielestäsi vaikuttavuus sosiaalityössä on? Pyysin lisäksi heitä kirjoittamaan vastauksen omasta näkökulmastaan, jolloin vaikuttavuus on ymmärretty oman työn näkökulmasta käsin, välillä esimerkkejä käyttämällä. Luonnollisesti yleisin tapa vastata kysymykseen oli kertoa, mitä vaikuttavuus heidän mielestään ja kokemuksensa perusteella on.

Kirjoitustehtävävastauksissa sosiaalityöntekijät määrittelevät sosiaalityön vaikuttavuuden omista lähtökohdistaan, joten vaikuttavuus määrittyy vastauksissa myös siitä riippuen, minkälaisessa toimintaympäristössä sosiaalityöntekijät työskentelevät. Vaikuttavuutta määriteltäessä vastaajat käyttävät esimerkkeinä vaikuttavuudesta omia kokemuksia työuran varrelta.

Vaikuttavuus asiakkaan tilanteen muutoksena

Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa määrittyy muutokseksi asiakkaan elämäntilanteessa. Tyypillisin tapa vastata kysymykseeni sosiaalityöntekijöiltä oli se, että vaikuttavuutta sosiaalityössä on vaikea yksiselitteisesti määritellä. Tämänkaltaisen vastaus oli tulkittavissa suurimmassa osassa vastauksista. Vaikuttavuus nähdään monisyyisenä prosessina ja tapauskohtaisesti määrittyvänä:

”Sosiaalityössä työn vaikuttavuus ei tule esille ellei kunkin asiakkaan tilanteeseen paneuduta yksilöllisesti ja motivoida muutokseen kunhan esteet on ensin poistettu. Aluksi tämä vie enemmän aikaa, mutta tuo sen ajan jatkossa moninkertaisesti takaisin kun asiakas alkaa toimia itsenäisesti kohti tavoitteita.”

Sosiaalityöntekijä1

Vaikuttavuuden synnyttäminen vaatii siis sosiaalityöltä paneutumista ja aikaa. Asiakkaan elämäntilanne tulee ensin huolellisesti kartoittaa, jonka jälkeen sosiaalityöntekijän on yhdessä asiakkaan kanssa pohdittava ratkaisuja asiakkaan ongelmaan. Vaikuttavuus määritellään muutokseksi asiakkaan tilanteessa, jolloin vaikuttavuuden katsotaan syntyvän työntekijän ja

asiakkaan välisessä kanssakäymisessä. Sosiaalityöntekijä pyrkii omalla toiminnallaan tuomaan (positiivista) muutosta asiakkaan elämäntilanteeseen:

”Työntekijä vaikuttaa perheeseen/lapseen käydyissä neuvotteluissa kotona/työpaikalla/yhteistyöfoorumeilla: sanankäytöllään/tavoillaan/ vakuuttavuudellaan/ olemalla kiinnostunut esiin tulleista/nousseista asioista – yhteisymmärryksessä asetetulla päämäärällä/tavoitteilla. Tarjoamalla olemassa olevia tilannetta tukevia/haluttua muutosta tukevia palveluja asiakkaalle/perheelle ja seuraamalla niiden tehoa ja apua kulloisessa tilanteessa.”

Sosiaalityöntekijä6

Sosiaalityöntekijöiden vaikuttavuuden määritelmässä korostuu asiakkaiden tilanteiden ainutlaatuisuuden alleviivaaminen. Toisin sanoen vastauksista on luettavissa se, että vaikuttavuus tulisi ymmärtää aina tapauskohtaisesti. Näin ollen vaikuttavuuden mittaaminen tai seuraaminen tulisi suhteuttaa aina asiakkaiden yksilöllisiin elämäntilanteisiin, jolloin vaikuttavuuden synty voitaisiin todella paikantaa.

Vaikuttavuus määritellään asiakkaan elämäntilanteessa tapahtuneeksi muutokseksi, jolloin muutos voi olla sekä positiivista että negatiivista. Muutoksen syntyä vaikea selittää, joten työn vaikuttavuuden osoittaminen koetaan hankalaksi asiaksi mitata:

”Minusta asiakkaan tilanteen muutos tuo vaikuttavuutta. Näin ollen vaikuttavuus voi olla positiivista tai negatiivistäkin. Joskus muutos sosiaalityöstä huolimatta tai jopa siitä johtuen, voi viedä asiakkaan tilannetta huonompaankin suuntaan. Tämäkin on havainnoitava ja huomiota työntekijän näkökulmasta, jotta voidaan tilannetta purkaa ja analysoida ja seuraavalla kerralla kenties toimia toisin. Yleisesti vaikuttavuudella pyritään osoittamaan asiakkaan tilanteen positiivista muutosta. Sosiaalityöstä tai paikasta, missä sitä tehdään, riippuu myös asiakasprosessien pituus ja intensiivisyys. Tämä mielestäni vaikuttaa vaikuttavuuteen ja sen todentamiseen. Joskus sosiaalityön vaikuttavuus voi näkyä vuoden tai vuosien päästä, eikä asiakassuhdetta ole enää välttämättä olemassa. Näin sosiaalityöntekijä ei koskaan saa ehkä tietää muutoksesta tai vaikuttavuudesta.”

Sosiaalityöntekijä2

Koska vaikuttavuus määrittyy muutokseksi, on sosiaalityöntekijällä merkittävä rooli tuon muutoksen aikaansaamisessa. Vaikuttavuuden synty nähdään sosiaalityössä työntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa ja yhteistyössä.

”Vaikuttavuus näkyy sosiaalityöntekijän toiminnan ja asiakkaan tekemän muutoksen välisessä suhteessa. Sosiaalityöntekijän tekemä intervention tulee olla oikea-aikainen ja sen tuottaman muutokseen hyvään tulee olla yhdessä asiakkaan kanssa mietitty. Vaikuttavuuteen vaikuttaa myös työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus ja olosuhteet muutoinkin; jokainen tilanne on yksilöllinen.”

Sosiaalityöntekijä4

Vaikuttavuus sosiaalityössä siis määrittyy sosiaalityöntekijöiden kirjoitelmissa työntekijä-asiakas – suhteessa syntyväksi muutokseksi. Vaikuttavuuden syntymiseen vaikuttavat siis asiakkaan omat lähtökohdat sekä työntekijän tekemä ”interventio” asiakkaan ongelmalliseksi koettuun elämäntilanteeseen.

Vaikuttavuus vaikuttamistyönä

Itselleni ehkä yllättävintä sosiaalityöntekijöiden kirjoittamissa sosiaalityön vaikuttavuuden määritelmässä oli se, että vaikuttavuuden yhteydessä siitä kirjoitettiin vaikuttamisena, jota sosiaalityöntekijä työssään tekee niin työyhteisössään kuin sen ulkopuolella. Voi olla, että sosiaalityöntekijät haluavat sosiaalityöhön lisää jonkinlaista vaikuttamistyötä, jonka kautta asiakkaiden etua pystyttäisiin parhaiten ajamaan. Vaikuttavuus oli ymmärretty vaikuttamistyöksi kahdessa kirjoitusvastauksessa kuudesta.

Vaikuttavuudesta työyhteisönsä sisällä kertoo eräs pitkään terveyskeskuksen sosiaalityöntekijänä toiminut sosiaalityöntekijä vastauksessaan, kuinka ennen vaikuttavuus näkyi sosiaalityössä:

”Vaikuttavuus näkyi siinä miten vahva ammattitaito sosiaalityöntekijällä ja minkälaisen aseman hän työpaikalla otti. Yksinäisen työntekijän on otettava paikkansa työyhteisössä ja näytettävä sosiaalityön osaaminen työyhteisössä. Miten hyvin hän tässä onnistuu takaa työn vaikuttavuuden työyhteisössä ja myös yksittäisen ihmisen elämässä.”

Sosiaalityöntekijä1

Vastaajan mukaan sosiaalityöntekijän on otettava paikkansa työyhteisössään, jotta vaikuttavuutta voidaan todella synnyttää. Toisin sanoen sosiaalityöntekijän on otettava aktiivinen rooli työssään edistääkseen asiakkaiden parasta. Vaikuttavuuden kyseinen vastaaja liittyy myös työntekijän osaamiseen, jonka avulla sosiaalityön tavoitteet tulevat parhaiten saavutetuksi. Vastauksesta ei tosin käy ilmi tarkemmin, mitä ”aseman ottamisella työyhteisössä” tarkoitetaan ja kenelle kaikille sosiaalityöntekijän on näytettävä sosiaalityön osaaminen työyhteisössä? Voi olla, että sosiaalityöntekijä tarkoittaa sosiaalityöntekijän aseman ottamista asiakkaiden lisäksi myös suhteessa muihin ammattiryhmiin tai kenties hallintoon.

Vaikuttavuudesta kirjoitettiin myös vaikuttamisena työyhteisön ulkopuolelle, ympäröivään yhteiskuntaan esimerkiksi median tai yhteistyöverkoston kautta. Vaikuttamisella tarkoitetaan jonkinlaista yhteiskunnallista selontekovelvollisuutta, jossa sosiaalityöntekijät raportoivat sosiaalisista ongelmista päättäjille ja muille tahoille, jolloin he ajavat asiakkaiden asiaa myös julkisuudessa:

”Sosiaalityöntekijä vaikuttaa median kautta antamalla haastatteluja ammattilehtiin/paikallislehtiin ja valtakunnan päälehtiin/ tv:hen esim. lastensuojelusta tms. Lisäksi voi kirjoittaa yleisönosastoihin (kokemusta on) (...) Sosiaalityöntekijä voi olla yhdyskuntatyötä tekevä, joka vaikuttaa tietyn alueen väestöön toimimalla siellä ja sen lisäksi pitämällä päättäjiin yhteyttä ja tiedottamalla/kutsumalla heitä kuulemaan alueen tilanteesta. Sosiaalityöntekijä voi olla asiantuntija esim. lainsäädäntöä uusittaessa, voi omaehtoisesti ottaa kantaa tai jonkin järjestön /ammattiliiton kautta.”

Sosiaalityöntekijä6

Edellä mainitussa lainauksista on tulkittavissa, kuinka kyseiset sosiaalityöntekijät toivovat sosiaalityön tekemiseen lisää yhteiskunnallista vaikuttamistyötä. Pelkkä sosiaalityön asiakastyö

koetaan tietyllä tapaa riittämättömänä, mikäli asiakkaiden asioita halutaan oikeasti ajaa. Sosiaalityöntekijöiden mukaan vaikuttavuus syntyy siten, että työntekijät ottavat aktiivisen roolin niin työyhteisöissä ja erilaisissa verkostoissa sekä työyhteisöjen ulkopuolella asiakkaiden asioiden ajajina. Näin eräänlaisen yhteiskunnallisen vaikutustyön kautta sosiaalityöntekijät pääsisivät vaikuttamaan myös työnsä rakenteisiin, kuten lakeihin ja paikallistasolla sosiaalipolitiikan harjoittamiseen.

5.1.2 Vaikuttavuuskritiikki

Vaikka kirjoitustehtävässä sosiaalityöntekijöiden piti vastata ainoastaan kysymykseen, mitä vaikuttavuus sosiaalityössä heidän mielestään on, toivat vastaajat vastauksissaan useimmiten oman näkökulmansa sosiaalityön vaikuttavuuteen ja sen mittaamiseen. Tyypillistä kirjoitustehtävän vastauksissa oli myös se, että vaikuttavuus määriteltiin niissä usein määrittelemällä ensin se, mitä vaikuttavuus ei ole ja miten vaikuttavuutta mitataan nykyisin väärillä mittareilla. Tämän kritiikin olen nimennyt vaikuttavuuskritiikiksi, joka nousi esiin aineistosta toisena suurena teemana.

Vaikuttavuuden mittauksen kritisointi

Koska vaikuttavuus määritellään sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta tapauskohtaisesti määrittäväksi, toivat useat sosiaalityöntekijät esille vaikuttavuuden yksiselitteisen mittaamisen. Ilmeisesti vaikuttavuus liittyy sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa voimakkaasti juuri mittaamiseen, sillä se nousi aineistosta selvästi esille suurimman osan sosiaalityöntekijöiden vastauksissa.

Vaikuttavuus määriteltiin asiakkaan elämässä tapahtuneeksi muutokseksi, minkä vuoksi sosiaalityöntekijät näkevät ristiriitaa nykyisten vaikuttavuusmittareiden ja asiakasvaikuttavuuden välillä. Hallinnolle vaikuttavuus voi merkitä eri asiaa kuin asiakkaalle, jolloin sosiaalityöntekijä voi joutua jopa ristiriitaisiin tilanteisiin:

”Asiakkaan näkökulmasta vaikuttavuutta voi olla se, että hän saa perustoimeentulotuen lain määräämässä käsittelyajassa. Asiakkaan näkökulmasta vaikuttavuutta voi olla myös se, että asiakas voi itse osallistua ja vaikuttaa häntä koskeviin asioihin ja tuntee olevansa

mukana toiminnassa ns. osallisuuden tunne. Asiakkaan ja sosiaalityön hallinnon käsitys vaikuttavuudesta voivat olla hyvinkin ristiriitaisia. Sosiaalityöntekijä toimii tuossa asiakkaan ja hallinnon välissä. Työntekijä yrittää kartoittaa asiakkaan tarpeet, miettiä eri toimintatapoja ja vaihtoehtoja asiakkaan tilanteeseen hallinnon, lain ym. rajaavien tekijöiden puitteissa.”

Sosiaalityöntekijä5

Useammassa vastauksessa sosiaalityön vaikuttavuuden määrällistä mittaamista kritisoidaan. Kritiikin kohteeksi nousee myös nyky-yhteiskunnan taloudellisten arvojen korostus sekä taloudellisten mittareiden käyttö sosiaalityön vaikuttavuutta selvittäessä. Talouspainotteisten mittareiden kritisoinnin voi tulkita sosiaalityöntekijöiden yleiseksi yhteiskuntakritiikiksi. Nykyiset vaikuttavuusmittarit perustuvat niin sanottuihin koviin arvoihin ja vaikuttavuutta mitataan yleisesti sosiaalityön kustannussäästöillä ja asiakkaiden työllistymismäärillä.

”Vuosien varrella on kehitetty monenlaisia mittareita, joilla vaikuttavuutta on pyritty tekemään näkyväksi. Mikään mittari ei ole vielä juurtunut käytäntöön. Tällä hetkellä tuntuu, että työhallinnon palvelut, työsuoritteet ovat vaikuttavuuden mittareina. Yhteiskunnassamme määritellään ihmisiä paljon työn kautta. Onko sosiaalinen toimintakyky vain niin haastava osa-alue mitata?”

Sosiaalityöntekijä2

Sama sosiaalityöntekijä nostaa esille vaikuttavuuden määrällisen mittaamisen ongelmakohdat. Pelkkä numerotietoon tuijottaminen jättää taustalle paljon tietoa asiakkaan elämäntilanteesta mahdollisesti tapahtuneista muutoksista eli juuri sen, mikä sosiaalityöntekijöiden mukaan määritellään vaikuttavuudeksi.

”Yhteiskunnassamme vallitsee ajattelu, että ”eurot ratkaisevat, viivan alle jäävä summa ratkaisee”. Tämä ajattelu luo haastetta sosiaalityön vaikuttavuuden mittaamiselle. Miten asiakkaan muutosta lasketaan/mitataan euroissa? Säästettynä terveystuloina, säästettyinä toimeentulotuen menoina? Muutokset eivät useinkaan ole ”tässä ja nyt”, vaan säästöt syntyvät pidemmällä aikavälillä asiakkaan elämän mennessä eteenpäin, jossa sosiaalityöllä on ollut oma roolinsa. Nousseet toimeentulotuen menotkaan eivät aina kerro totuutta. Moni

asia ihmisen elämässä on voinut muuttua, vaikka toimeentulotuen tarve vielä onkin. Taustalla voidaan tehdä laadukasta sosiaalityötä. Tämän asian näkyväksi saaminen olisi tärkeää.”

Sosiaalityöntekijä2

Lainauksen viimeiset lauseet tuovat esille sosiaalityöntekijöiden kritiikin ytimen: nykyiset vaikuttavuusmittarit eivät kerro oleellista asiakkaiden elämäntilanteista ja niiden muutoksista. ”Numeroihin tuijottelu” jättää taakseen laadullisen ja yksityiskohtaisen tiedon siitä, mitä asiakkaille on tapahtunut ja mistä syystä. Tämä tieto olisi oleellista, jotta sosiaalityössä voitaisiin seurata, kuinka vaikuttavia toimenpiteet todella ovat.

Kahdessa vastauksesta kuudesta tuodaan myös selkeästi esille, kuinka sosiaalityöltä vaaditaan nykyisin jatkuvasti enemmän vaikuttavuutta, jolloin vaikuttavuuden mittaaminen näyttäytyy heille työn tuloksellisuutena. Vaikuttavuus käsitteenä näyttäytyy sosiaalityöntekijöille vertautuvan tuloksellisuuden ja tehokkuuden käsitteisiin:

”Sosiaalityössä vaaditaan yhä enemmän työn vaikuttavuutta. Työn pitää olla (kustannus-)tehokasta ja tuottaa tuloksia, mitä voidaan yrittää mitata erilaisilla vaikuttavuuden mittareilla. Vaikuttavuus voi yksinkertaisuudessaan olla sitä, että arvioidaan työlle asetettujen tavoitteiden saavuttamista.”

Sosiaalityöntekijä3

Lainauksessa tuodaan esille, kuinka ”sosiaalityössä vaaditaan yhä enemmän vaikuttavuutta”, joka kuitenkin tulkitaan tuloksellisuudeksi. Kyseinen lainaus myös osoittaa sen, kuinka vaikuttavuutta mittaamalla halutaan saada entistä enemmän tietoa sosiaalityön tuloksista, jotta työn kustannustehokkuus voidaan laskea. Myös toinen sosiaalityöntekijä tuo esille, kuinka vaikuttavuuden käsite sosiaalityössä ymmärretään tuloksellisuudeksi:

”Niin sanotusti ylhäältä päin tulee tietty näkökulma, jonka mukaan vaikuttavuutta on sellainen toiminta, jossa sosiaalityön asiakas saadaan passiivisesta asiakkuudesta (toimeentulotuki, työttömyys) aktiiviseen toimijuuteen (pois

toimeentulotukiasiakkuudesta, työllistyminen, koulutus). Sosiaalityöntekijälle annetaan viesti, että vaikuttavuus on sama asia kuin tuloksellisuus.”

Sosiaalityöntekijä5

Lainaus sosiaalityöntekijän vastauksesta kertoo hyvin kyseisen työntekijän suhtautumisen sosiaalityön vaikuttavuuden mittaamisen. Vastaajan mukaan ”ylhäältä päin” annetaan sosiaalityöntekijöille viesti, että vaikuttavuus on yhtä kuin tuloksellisuus. Tämä kertoo sen, että vaikuttavuuden mittaaminen koetaan sosiaalityöntekijän toimesta työn tai työntekijöiden tuloksellisuuden mittaamiseksi, eikä niinkään asiakkaiden elämäntilanteiden muutosten mittaamiseksi.

Edellä mainituissa sosiaalityön vaikuttavuuden määritelmissä sosiaalityöntekijät määrittivät vaikuttavuuden tapauskohtaiseksi muutokseksi asiakkaiden elämäntilanteissa. Vaikuttavuus sosiaalityössä nähdään niin yksilökohtaisena ja moniulotteisena, että sen mittaaminen numeraalisesti ei tuo esille asiakasvaikuttavuutta eli sitä, mitä asiakkaiden elämäntilanteille tapahtui ja mitkä asiat johtivat tilanteiden muutokseen.

”Vaikuttavuuden mittaaminen sosiaalityössä on kuitenkin haastavaa. Asiakkaan elämässä eteenpäin meneminen ja asiakkuudesta poisjäämisen taustalla voi olla paljon muitakin syitä kuin pelkkä sosiaalityö. Asiakkuudesta voidaan jäädä pois muun muassa asepalvelukseen astumisen tai äitiysloman vuoksi. Myös töihin tai opiskelemaan pääsemiseen voi vaikuttaa moni muu asia sekä asiakkaan elämänhallintaan puolestaan vaikuttaa myös hänen yksityiselämässään tapahtuvat asiat, kuten ihmissuhteet. Tämän vuoksi pelkät tilastomittarit eivät kuvaa totuutta työn vaikuttavuudesta, vaan tärkeää olisi kuulla myös asiakkaiden ja työntekijöiden arvio tilanteesta.”

Sosiaalityöntekijä3

Kyseinen sosiaalityöntekijä toivoo, että asiakas ja työntekijä pääsisivät paremmin osallistumaan vaikuttavuuden seurantaan. Toisin sanoen sosiaalityöntekijä tarkoittaa, että määrällisten vaikuttavuusmittareiden rinnalle tulisi kehittää jonkinlaisia laadullisia vaikuttavuusmittareita, joissa asiakkaat ja työntekijät saisivat yksityiskohtaisesti arvioida ja kuvata asiakkaan elämäntilanteelle tapahtuneita muutoksia ja siihen vaikuttaneita tekijöitä.

Sosiaalityöntekijöiden vastauksista päätellen vaikuttavuus sanana herättää työntekijöissä ainakin jossain määrin ristiriitaisia ajatuksia. Neljässä vastauksessa kuudesta vastaajat kritisoivat sosiaalityön nykyisenlaista vaikuttavuuden mittaamista ja kertovat, kuinka vaikuttavuus näyttäytyy heille hallinnon suunnalta tuloksellisuutena.

Asiakkaat unohdetaan vaikuttavuutta mitattaessa

Vaikuttavuutta määriteltäessä sosiaalityöntekijät kirjoittavat, kuinka vaikuttavuus on asiakkaan elämäntilanteen muutosta, ja kuinka asiakkaan tulisi olla näin ollen keskiössä, kun vaikuttavuusmittareita aletaan miettiä. Useassa vastauksessa tuodaan esille, kuinka asiakasnäkökulma on pitkälti unohdettu vaikuttavuutta mitattaessa. Sosiaalityöntekijöiden kirjoituksista on pääteltävissä, että sosiaalityöhön kaivattaisiin enemmän asiakkaan elämäntilanteiden muutoksia huomioon ottavia mittareita ”talouspainotteisten vaikuttavuuden mittareiden” (sosiaalityöntekijä5) sijaan.

Vastauksessaan eräs sosiaalityöntekijä kertoo sosiaalityön ristiriitaisesta tehtävästä: toisaalta sosiaalityöntekijä on kuntarahojen vartija, ja toisaalta taas asiakkaiden edustaja. Sosiaalityöntekijän vastauksesta on luettavissa, kuinka asiakasnäkökulma jää helposti kuntatalouden näkökulman jalkoihin.

”Sosiaalityöntekijänä on joskus ollut vaikea osoittaa, että miksi sosiaalityötä tulisi tehdä ja siihen tulisi panostaa, vaikka kuntataloudessa on tiukkaa. Asiakastyössä on ollut vaikea miettiä sellaisia mittareita, jotka kuvaisivat työn vaikuttavuutta oikeasti eli myös asiakkaan näkökulmaa. Useimmiten nuo mittarit joita hallinnossa seurataan liittyvät jotenkin talouteen eli toimeentulotukitilastot (menot, kotitalouksien määrä), kunnan maksamien työmarkkinatukien euromäärä jne. Käytännön esimerkkinä voisi olla esimerkiksi pitkäaikaistyötön, joka on toimeentulotuen asiakuudessa ja hänet saadaan vaikkapa eläkkeelle. Eläkkeen myötä asiakas saa tulonsa kela:n tai työeläkelaitoksen kautta eli ei näy enää työttömyystilastoissa tai toimeentulotukitilastoissa. Siitä huolimatta hänellä voi olla edelleen arjen hallinnassa ongelmaa ja sen myötä myös sosiaalityön tuen tarvetta.”

Sosiaalityöntekijä5

Samalla kun numeropainotteisia vaikuttavuusmittareita kritisoidaan, sosiaalityöntekijät toivovat sosiaalityön vaikuttavuuden mittaamiseen uudenlaisia mittareita, jotka ottaisivat monipuolisemmin huomioon asiakkaiden elämäntilanteissa tapahtuneita muutoksia ja näihin muutoksiin vaikuttaneita tekijöitä. Sosiaalityöntekijät haluaisivat siis asiakkaat enemmän keskiöön vaikuttavuuden mittaamisessa:

”Vaikuttavuudella on olennainen osa myös sosiaalityön kehittämisessä. Minusta mittaamisessa on asiakkailla ja heidän kokemuksillaan keskeinen rooli. Heitä tulee kuulla, jotta kehittämistä voidaan tehdä kohti asiakaslähtöisyyttä.”

Sosiaalityöntekijä2

Myös toisen sosiaalityöntekijän vastauksessa toivotaan, että vaikuttavuutta selvitetessä asiakkaat pääsisivät paremmin ääneen. Lisäksi vaikuttavuutta itsessään ei hänen mukaan synny, mikäli asiakas itse ei pääse vaikuttamaan palveluihinsa.

”Asiakkaan on tultava kuulluksi, jotta muutosta tilanteessa voidaan odottaa tapahtuvan ja tältä pohjalta vaikuttavuutta voidaan mitata.”

Sosiaalityöntekijä4

Suurimmassa osassa vastauksista vaikuttavuuden nykyistä mittausta ainakin jossain määrin kritisoitiin. Vaikka toisaalta vaikuttavuuden mittausta saa sosiaalityöntekijöiltä kritiikkiä, löytyy sille myös kannatusta ja ymmärrystä. Vaikuttavuuden tavoittelemisella ja mittaamisella voidaan sosiaalialalle saada lisää arvostusta ja läpinäkyvyyttä:

”Itse kannatan vaikuttavuuden mittaamista ja sosiaalityön imagon nostamista. Sosiaalityö on nimenomaan muutakin, kun taloudellisten resurssien jakamista. Se on asiakkaan kohtaamista, kuulemista, kuuntelemista, kunnioittamista, yhdessä tekemistä, ohjausta ja tukemista, jonka mitattavuudessa on haasteensa.”

Sosiaalityöntekijä2

Näin ollen vastauksista esiin noussut vaikuttavuuden mittaamisen kritiikki ei lähde siitä, että sosiaalityön vaikuttavuuden mittaus olisi lähtökohtaisesti pahasta. Kritiikki kohdistuu eniten vaikuttavuuden mittaamiseen, joka tulkitaan sosiaalityöntekijöiden tuloksellisuuden mittaamiseksi. Kun vaikuttavuus ymmärretään työn tuloksellisuudeksi, jää paitsioon itse työn vaikuttavuus eli se, mitä asiakkaiden elämäntilanteille tapahtuu ja minkä ansiosta. Tämän raportoiminen unohtuu sosiaalityöntekijöiden mielestä usein sosiaalityön vaikuttavuutta mitattaessa.

5.2 Sosiaalityöntekijät ja sosiaalityön selontekovelvollisuus

Toinen kantava teema tässä tutkimuksessa on ollut sosiaalityön selontekovelvollisuus ja erityisesti sosiaalityöntekijöiden suhtautuminen siihen. Koska itse tuottamassani kirjoitustehtäväaineistossa ei sosiaalityön selontekovelvollisuudesta käsitelty, on sosiaalityöntekijöiden suhtautumista selontekovelvollisuuteen tarkasteltu tässä saamani haastatteluaineiston kautta.

Valmiista haastatteluaineistosta pyrin löytämään tutkimusasetelmani kannalta olennaista tietoa. Kävin haastatteluaineiston useaan otteeseen läpi ja teemoittelin sen samalla tavalla kuin kirjoitustehtäväaineiston kohdalla. Koska haastattelut eivät olleet minun tekemiäni, eikä niissä keskitytty ainoastaan tämän tutkimukseni kannalta olennaisiin aiheisiin, on haastatteluissa käyty läpi paljon muitakin asioita kuin sosiaalityön selontekovelvollisuutta. Haastattelujen kokonaisuuden näkökulmasta selontekovelvollisuus ei ole suuri teema, joten keskityin teemoihin, jotka ovat tutkimukseni kannalta tärkeitä. Haastatteluaineiston teemoja ovat esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden esiin tuomat tekijät, mitkä seikat rajaavat heidän työtään.

Teemoiksi olen aineistosta nostanut ja nimennyt: *Lait ja eettiset ohjeet työtä ohjaavina tekijöinä, Sosiaalityön selontekovelvollisuus ja tehokkuusvaatimukset sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta (alateemana: sosiaalityöntekijöiden työtä rajoittavat käytännöt), Mitä sosiaalityöntekijät tekisivät, jos saisivat itse päättää? sekä Itse pystyy vaikuttamaan työhönsä.*

Taulukko 2. Haastattelujen teemat

Teemat:	Alateemat:	Kuinka monessa haastattelussa teema esiintyy:
Lait ja eettiset ohjeet työtä ohjaavina tekijöinä		5/5
Sosiaalityön selontekovelvollisuus ja tehokkuusvaatimukset sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta		3/5
	Sosiaalityöntekijöiden työtä rajoittavat käytännöt	3/5
Mitä sosiaalityöntekijät tekisivät, jos saisivat itse päättää?		3/5
Itse pystyy vaikuttamaan työhönsä		4/5

Koska haastattelut olivat valmiiksi tehtyjä ja litteroidut, analysoin ne oman tutkimusasetelmani näkökulmasta siten, että sain niistä tutkimukseni kannalta olennaista tietoa irti. Haastattelut olivat valmiiksi litteroidut, kun sain ne käyttööni. Haastattelut olivat litteroitu puhekielisiksi ja stilisoin käyttämiä lainauksia hieman, jotta niitä olisi lukijan helpompi lukea. Asiasisältöä en kuitenkaan muuttanut, vaan aineiston stilisointi on tehty lukijoita ajatellen. Käytännössä stilisointi on tarkoittanut sitä, että olen muuttanut lainausten puhetta enemmän kirjakielimäisempään suuntaan ja olen poistanut puheesta turhia täytesanoja. Tällä olen pyrkinyt tekemään lainausten lukemisesta helpompaa ja tuomaan paremmin esille puheen asiasisältöä.

Tekstiin olen merkinnyt haastatteluaineiston sosiaalityöntekijät merkinnöillä (sosiaalityöntekijä7, haastateltava8..., sosiaalityöntekijä11). Lisäksi käytän merkintää (...) kuvaamaan kohtia, joista olen poistanut tekstiä, jotta puheen asiasisältö tulisi helpommin ymmärrettäväksi.

5.2.1 Lait ja eettiset ohjeet työtä rajaavina tekijöinä

Yhdeksi teemaksi aineistosta nousi sosiaalityöntekijöiden työtä rajaavat ja ohjaavat tekijät. Haastatteluaineiston mukaan sosiaalityöntekijöiden työtä ohjaavat ja rajaavat ensisijaisesti lait ja eettiset ohjeet, jotka luovat tietyt puitteet sosiaalityölle. Lisäksi työtä ohjaavat paikalliset ohjeistukset kuten esimerkiksi kaupungin omat toimeentulotuen myöntämiseen sosiaalityöntekijöille tarkoitetut ohjeistukset. Lakien rinnalla sosiaalityöntekijät kokevat sosiaalialan eettiset ohjeistukset tärkeäksi työtä ohjaavaksi tekijäksi. Ammattieettiset ohjeet nähtiin haastatteluissa tärkeäksi osaksi omaa työtä, mikä kertoo siitä, että työntekijät kokevat professionalismin mukaisesti oman ammattietiikan sosiaalityön tärkeänä lähtökohtana.

”Onhan eettiset ohjeet tässä sosiaalityössä mun mielestä vähintään yhtä tärkeät kuin tämä lainsäädäntökin. Niiden noudattaminen ja niihin perehtyminen. Että onhan se asiakkaan tilanne kuitenkin aina ajateltava sekä siltä lainsäädännön kannalta ja ajateltava myös siltä kannalta, että mitä on mahdollista tehdä näissä rajoissa. Mutta on se sitten ajateltava myös näiden eettisten ohjeiden valossa, että mitä nämä täällä tehdyt toimenpiteet vaikuttaa tämän ihmisen tilanteeseen ja tämän ihmisen koko elämään. Ja minusta se on tavattoman tärkeä pointti siinä, että huomioidaan se, että ei pidä unohtaa sitä mitä vaikutusta niillä on siihen miten tämä asiakkaan tai tämän asiakkaan koko elämäntilanteeseen.”

Sosiaalityöntekijä10

Eettisten ohjeistuksen esiin nostaminen tärkeäksi työtä ohjaavaksi tekijäksi on merkki sosiaalityön professionalismin arvostuksesta. Sosiaalityön etiikan noudattaminen työssä nostetaan useassa haastattelussa lakien noudattamisen rinnalle, mikä merkitsee sitä, että sosiaalityöntekijät ovat sitoutuneet oman ammattiryhmänsä eettiseen normistoon ja haluavat noudattaa niitä myös käytännössä sosiaalityötä toteuttaessaan.

Toisaalta lakien toteuttaminen nähdään sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta haasteelliseksi työksi työntekijöiden resurssien näkökulmasta. Lakien mukaisten tehtävien noudattaminen aiheuttaa painetta sosiaalityöntekijöille, koska uudet lait ja ohjeet pitää tehdä aina samalla työntekijäresurssilla.

”Lain pohjalta meiltä odotetaan tiettyjä asioista ja niitä tulee varmaan lisää sen tyyppisiä asioita jatkossa, että mitkä ihan lailla määrätään, että pitää joku tietty asiakasryhmä hoitaa jollakin tietyllä tavalla. Niin se aiheuttaa mun mielestä sitten myös ristiriitaa että missä on ne välineet, että laissa sanotaan näin, mutta millä resursseilla ne hoidetaan. Niin siihen ei välttämättä sitten aina anneta siihen sitä lisäresurssia, vaan pitäisi sitten pystyä hoitamaan ne samat asiat ja uudet asiat niin sillä samalla resurssilla. niin kyllä se monesti aiheuttaa sitä mietintää, että mitkä oikeasti on ne meidän keinot ja välineet toteuttaa sitten niitä vaadittuja asioita.”

Sosiaalityöntekijä11

Sosiaalihuollon lait siis nähdään siis toisaalta ohjaavan ja rajaavan sosiaalityöntekijöiden työtä, mutta toisaalta lakien noudattamisen, esimerkiksi palvelutakuiden osalta, koetaan toisinaan haastavaksi. Yhdessä sosiaalihuollon lait ja sosiaalialan eettinen normisto muodostavat kuitenkin sosiaalityöntekijöille kokonaisuuden, jonka mukaan he pyrkivät sosiaalityötä harjoittamaan.

5.2.2 Sosiaalityön selontekovelvollisuus ja tehokkuusvaatimukset sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta

Varsinaisesti selontekovelvollisuus ei nähty suurena jännitteitä työhön synnyttävänä tekijänä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Selontekovelvollisuuteen liittyvään suoritusten merkintöihin ja muunlaiseen raportointiin kyllä viitataan usein aineistossa, mutta sosiaalityöntekijät eivät kuitenkaan koe, että selontekovelvollisuus vaikeuttaisi olennaisesti heidän työtään. Tämän teeman olen muodostanut sosiaalityöntekijöiden maininnoista selontekovelvollisuudesta, ja etenkin siitä, miten se heille näyttäytyy.

Yksi sosiaalityöntekijä kertoo, kuinka työntekijöiden tekemiä päätöksiä ja merkintöjä on alettu tilastoida ja seurata entistä enemmän johdon toimesta. Tämä tarkoittaa sitä, että sosiaalityöntekijä kokee, että selontekovelvollisuus olisi pikkuhiljaa lisääntymässä kyseisen kaupungin sosiaalityössä. Selontekovelvollisuutta toteutetaan sosiaalityöntekijän mukaan erilaisten tilastojen avulla.

”Kaupungin taholta tässä on viitteitä siitä, että päätöksiä seurataan entistä tarkemmin ja tilastoja tehdään entistä tarkemmin. Tietyt asiat on painopisteessä mitä seurataan entistä

tarkemmin eli mennään tämmöiseen suorituspainotteiseen työhön enemmänkin. Mutta henkilökohtaisesti mä suhtaudun siihen niin kuin oon ennenkin sanonut, kun on puhuttu noista tilastoista esimerkiksi, niin on valhe, emävalhe, tilasto ja sitten on vielä hallituksen vakuutus. Eli tilastot on vaan tilastoja. mutta tietysti jotain suuntaa antavaa ne kertoo, mutta se ei voi olla meidän työn ainoa mittari.”

Sosiaalityöntekijä8

Edellisessä lainauksessa sosiaalityöntekijä tuo esiin tilastojen huonon soveltuvuuden sosiaalityön mittariksi samalla tavalla kuin kirjoitustehtäväaineiston kohdalla sosiaalityöntekijät kritisoivat sosiaalityön määrällistä mittausta. Tilastojen ei nähdä kyseisen sosiaalityöntekijän mukaan kertovan kaikkea työn laadusta, joten sinällään pelkkä tilastoihin tuijottaminen on huono tapa mitata sosiaalityötä.

Myös toinen sosiaalityöntekijä nostaa esille, kuinka työntekijät ovat selontekovelvollisia työnantajalleen tilastomerkintöjen kautta. Kyseinen sosiaalityöntekijä näkee tilastomerkinnät työntekijän velvollisuutena osoittaa työnantajalle tekevänsä ”oikeasti töitä”.

”Meidän pitää tilastomerkinnöillä osoittaa se, että me teemme täysipäiväisesti työtä aamusta iltaan, että ei varmaan tänä päivänä mistään lisähenkilökunnasta edes puhuta. Mutta että se on varmaan mulla itselläkin haaste, että se on vaan fakta, ettet sä pysty tänä päivänä tekemään tätä työtä sillä tavalla kuin sä olet ehkä.. Työelämä on muuttunut, mä en pysty tekeen itseeni tyydyttävällä tavalla. Että se on vaan semmonen fakta, mikä on todettava, että sun on priorisoitava ne tehtävät ja siinä tulee hirveesti tätä rajaamista, vastuuttamista, mitä se aikuissosiaalityö on, että sä pystyt nimenomaan tekeen sitä mikä on se priorisoitu työ niin täysillä. Että se pitää pystyä rajaamaan sitä ja se onkin varmaan nyt kun sanot, niin ehkä se onkin yks haaste tässä sun työssä, et miten sä pystyt sen määrittämään ja rajaamaan sen oman työkenttäsi niin, että sä pystyt nimenomaan tekemään sitä, mikä on sulle se kaikkein tärkein alue”

Sosiaalityöntekijä9

Edellä oleva lainaus kertoo, kuinka suunnitelmalliseen sosiaalityöhön ei ole aikaa riittävästi. Sosiaalityöntekijä myös kertoo, kuinka kiire sosiaalityössä johtaa siihen, ettei työtä voi tehdä siten,

miten sitä itse haluaisi tehdä. Sosiaalityö vaatii hänen mukaan jatkuvaa priorisoimista, mikä taas voi johtaa siihen, että tietyt asiakkaat tai asiakaskunnat saavat huonommin palvelua kuin toiset. Sosiaalityöntekijä antaa ymmärtää, että sosiaalityön toteuttamista rajoittavat käytännöt ovat johtaneet hänen kohdallaan siihen, ettei asiakastapauksiin ole voinut kunnolla paneutua. Määrälliset tilastomerkinnät voivat siis kätkeä taakseen oleellista tietoa itse työn tekemisen laadusta.

Tehokkuusvaatimukset johtavat saman sosiaalityöntekijän mukaan siihen, että työntekijät kokevat joutuvansa muuttamaan työtapojaan kuten tekemään asiakastyötä kiireessä, koska työnantajapuoli vaatii lisää tehokkuutta työskentelyyn. Sosiaalityöntekijä kertoo, kuinka joutuu madaltamaan omaa vaatimustasoaan asiakastyön suhteen. Samalla kun asiakaskunta on tullut entistä moniongelmaiseksi, ovat tehokkuusvaatimukset osaltaan johtaneet siihen, että asiakkaita ei pääse kohtaamaan niin paljon kuin olisi ehkä halua.

”Sitten myös se että sun pitää sitä vaatimustasoa pystyä madaltamaan. Tehokkuutta tehokkuutta sekin on tässä työssä. (...) Että asiakaskunta on tullut moniongelmaisemmaksi, niin niitten kohdalla sitten toisaalta sitä pitää tehdä sitä sun työtäs tehokkaasti, niin tuleehan siinä ristiriitoja (naurua).”

Sosiaalityöntekijä9

Tehokkuusvaatimukset johtavat sosiaalityöntekijän mukaan siihen, ettei asiakasta pääse kunnolla palvelemaan. Moni asiakas tarvitsisi palvelusuunnitelmien tekoa, joiden tekoon tarvittaisiin sosiaalityöntekijän mukaan useampia asiakastapaamisia, jotta asiakkaan ongelmat tulisivat esille ja työntekijän ja asiakkaan välille syntyisi riittävä luottamussuhde. Pelkät ”hipaisut” eivät riitä.

Myös toisen sosiaalityöntekijän haastattelussa nousee esille se, kuinka sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan, että asiakassuunnitelmia on tehtävä tietty määrä. Tämä johtaa sosiaalityöntekijän mukaan helposti tilanteeseen, jossa suunnitelmien tekemisen tarve voi johtaa asiakkaan mielipiteiden unohtumiseen, kun suunnitelmia tehdään liiallisella kiireellä.

”...Mikä on meidän näkemys ja mikä on asiakkaan näkemys mihin suuntaan lähetään. Että löytää sen yhteisen sävelen ja oikeesti kunnioittaa sitä asiakkaan näkemystä. Välillä huomaa että lähtee vaan niin kovasti siitä, mitä meiltä ehkä odotetaan ja täytyy tiettyjä asioita saada

aikaiseksi. Tiettyjä suunnitelmia tietty määrä tehdyksi, niin siinä välillä ehkä unohtuu se asiakas ja asiakkaan oma halu.”

Sosiaalityöntekijä11

Tehokkuusvaatimuksia työhön tulee myös oman organisaation ulkopuolelta yhteistyötahoilta, joiden muuttuneet toimintatavat vaikuttavat myös siihen, miten sosiaalityötä tehdään sosiaalitoimistossa. Asiakkaan kohtaamiselle on olemassa aikarajat, mikä hankaloittaa sosiaalityön tekemistä, kun asiakkaan kohtaaminen jää ”hipaisuksi”:

”On ohjeistukset että puoli tuntia on käytettävissä siihen aktivointisuunnitelman tarkistukseen, jos on kyseessä kuntouttavan työtoiminnan jatkaminen. Jos sä ajattelet sitä jos siellä on ne asiakkaat, jos sulla on esim.korvaushoidossa oleva ja näin, niin kyllähän siinä tulee, kyllähän se asiakas kokee et jos se puolessa tunnissa kirjoitetaan niin...”

Sosiaalityöntekijä9

Haastattelija: ”Mistä se ohjeistus tulee?”

”Se on te-toimiston ohjeissa, että kyllähän siinä semmoinen ristiriita on. Vaaditaan tehokkuutta ja sitten kun se meidän asiakaskunta, niin kyllä se asiakkaan kohtaaminen sehän on sitä ihan...”

Sosiaalityöntekijä9

Kyseisessä kaupungissa ei ainakaan vielä yhden haastatellun mukaan työntekijöiden suoritteita seurata tarkkaan, mutta haastatellun mukaan on viitteitä siitä, että työntekijöiden suoritteita alettaisiin enemmän seurata.

”Ei tällä hetkellä ole mitään sellaista määrällistä, mutta varmasti tulossa on, koska näitä mittareita nyt siten tuntuu, että kehitetään ja näitä kirjauksia tehdään tietyistä asioista tarkemmin kuin ennen. Että varmasti tulossa on. En mä ainakaan itse ole saanut koskaan palautetta, että olisi liian vähän jotain merkintöjä tilastoissa tai sitten jotain että, en ole

siitä kuullut ja en usko, että mun tiedossa ei ole että tällä hetkellä olisi sellasta.”

Sosiaalityöntekijä8

Sosiaalityöntekijän mukaan työntekijöitä ei siis hänen tiedon mukaan arvioida sen mukaan, miten paljon kukin on tehnyt tilastomerkintöjä. Sama sosiaalityöntekijä kuitenkin jatkaa, kuinka uskoo, että työntekijöiden suoritteita aletaan ehkä tulevaisuudessa seurata tiiviimmin johdon toimesta. Tarkempaan suoritteiden seuraamiseen sosiaalityöntekijä suhtautuu kaksijakoisesti. Toisaalta työnantajan työntekijöiden suoritteiden seuranta toisi työhön lisää ristiriitoja ja toisaalta tarkemmasta seurannasta olisi myös hyviä puolia työyhteisön näkökulmasta.

”Ehkä sitten siinä vaiheessa, että jos systemaattisesti jollakin olisi vaikka vähemmän merkintöjä noissa kuukausitilastoissa, niin sitten sitä voisi kysyä, että mistä se johtuu. Eikö sulla ole asiakkaita tai onko se jotain muuta. Mä näen että siinä tilanteessa esimiehen tehtävä on puuttua niihin, että onko sillä työntekijällä esimerkiksi kaikki hyvin. Että se on myöskin sen työntekijän etu, että hänen mahdollisuus että jos olisi niin että olisi joku ongelma. et kun itse kutakin elämä heittelee, niin ei ne päivät ole samanlaisia, ei viikot, eikä kuukaudet.”

Sosiaalityöntekijä8

Kyseinen sosiaalityöntekijä on haastatelluista ainoa, joka nimeää selontekovelvollisuuden ammatillisia jännitteitä työhön tuovaksi tekijäksi. Toisaalta hänkin periaatteessa kannattaa työntekijöiden raportointien seurantaa, mikäli siten pystytään myös puuttumaan työntekijöiden työhyvinvointiin.

Sosiaalityöntekijöiden työtä rajoittavat käytännöt

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa aika nousee yhdeksi isoksi työtä rajoittavaksi tekijäksi. Sosiaalityön selontekovelvollisuuteen ajan riittämättömyys liittyy välillisesti: selontekovelvollisuuteen kuuluvat käytännöt, kuten asiakastyön merkinnät, koetaan sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta aikaa vieviksi.

Tehdystä asiakastyöstä pitää tehdä merkinnät aina tietojärjestelmään, millä seurataan sosiaalityöntekijöiden työn tekoa. Työsuoritteiden merkitseminen nähdään mutkaisiksi asioiksi tehdä ja niiden katsotaan vievän paljon aikaa työpäivästä.

”Sitten ylipäättään leimaa työtä nämä asiakastietoihin dokumentoinnit, mutta sitten myös nämä aikuissosiaalityön effica-ohjeiden mukaiset työntekijätyöt ja asiakastyöt, että pitää hirveen moneen paikkaan muistaa laittaa ja unohtaa osan silti.”

Sosiaalityöntekijä8

Erilaisten kirjaamisten tekeminen koetaan vievän aikaa itse asiakastyöltä, joka kuitenkin useimmiten mielletään työntekijöiden mielessä varsinaiseksi sosiaalityöksi. Asiakkaiden kohtaamisen ulkopuolinen kirjaamistyö puolestaan koetaan ei niin mieluisaksi työksi, jonka koetaan vievän aikaa pois asiakastyöstä.

”Se mikä mun mielestä toisinaan korostuu liikaa on se, että työssä vaaditaan paljon sitä kirjaamista, kirjoittamista näille tietokoneille. Ja välistä tuntuu, että se vie liikaa aikaa siltä asiakkaan kohtaamiselta.”

Sosiaalityöntekijä11

Yksi sosiaalityöntekijä myös kritisoi sitä, että sosiaalityöntekijöillä teetetään liikaa ”toimistotöitä”, joiden tekeminen kuuluisi hänen mukaan jollekin muulle ammattiryhmälle. Esimerkiksi sosiaalityöntekijä mainitsee tulkin tilaamisen asiakastapaamisiin, jonka voisi tehdä joku muukin kuin sosiaalityöntekijä itse. Lisäksi sosiaalityöntekijä mainitsee, kuinka työn käytäntöjen muuttaminen vie sosiaalityöltä aikaa. Esimerkiksi hän mainitsee aktivointisuunnitelmien tallentamisen sosiaalityön dokumentointiin. Ennen aktivointisuunnitelmat saatiin te-toimistosta sähköpostin kautta ja suunnitelmat oli helppo liittää sähköisesti dokumentointiin. Nykyisin taas sosiaalityöntekijöiden on itse käsin kirjoitettava suunnitelmat dokumentointiin, koska aktivointisuunnitelmia ei enää muuttuneen käytännön mukaan lähetetä sosiaalityöntekijälle sähköisesti te-toimistosta.

”Aikuissosiaalityössä pitäisi olla paljon vähemmän tällaista no lainausmerkeissä toimistotyötä. Että minua jotenkin henkilökohtaisesti ärsyttää suunnattomasti, että tässä on aika paljon sellaista, minkä voisi tehdä joku muukin aivan hyvin (...) joku toimistotyöntekijä. Että minusta se on aika ennen kuulumatonta, että niitä (aktivointisuunnitelmia) täytyy kirjoitella itse. Sama on tietysti päihdekuntoutussuunnitelmat, mutta se on tietysti vähän eri asia. Minä teen niitä joskus ihan vaan kynällä tuolla A-klinikalla ja sitten täällä kirjoitan ne tonne.”

Sosiaalityöntekijä10

Kyseinen sosiaalityöntekijä kritisoi siis sosiaalityön raportointiin liittyviä käytäntöjä. Hän kokee, että suunnitelmien erilaisten suunnitelmien dokumentointi on tehty liian aikaa vieväksi, koska usein dokumentointi pitää kirjoittaa itse koneella tietojärjestelmään. ”Toimistotyöt” ja muu raportointi vievät sosiaalityöntekijän liikaa aikaa muulta työltä.

5.2.3 Mitä sosiaalityöntekijät tekisivät, jos saisivat itse päättää?

Koska sosiaalityöntekijöiden vastauksissa toistuu työn kiireellisyys ja toisaalta he kokevat, että selontekovelvollisuus vie heidän työaikaan pois asiakastyöstä, on mielenkiintoista myös kuulla, mihin sosiaalityöntekijät käyttäisivät enemmän aikaa, mikäli sitä olisi. Yksi aineistosta noussut teema olikin, mihin sosiaalityöntekijät itse käyttäisivät aikansa, jos heillä olisi täysin valta itse päättää ajankäytöstään.

Haastatteluaineistossa sosiaalityöntekijöiltä kysyttäessä, mihin asiakasryhmiin he haluaisivat panostaa enemmän, jos heillä olisi aikaa, he useassa haastattelussa nostavat esiin nuoret alle 25-vuotiaat asiakkaat.

”Kyllä mä niihin nuoriin panostaisin. Kyllä mä panostaisin niihin kouluttamattomiin, tulottomiin nuoriin. (...) Kun ne täyttää 18 vuotta, ne muuttaa omilleen ja jää siitä sitten toimeentulotuella ja se elämä on siinä. Eli mun mielestä siinä on vielä paljon mahdollista tehdä. Siinä on kuitenkin vielä tosi hyvin keinoja ja mahdollisuuksia ja työkaluja vaikuttaa siihen. En mä voi sanoa, että joku asiakasryhmä olisi esim. ihmisyydeltään tärkeämpi tai

huonompi, mutta jos haluaa panostaa, niin kyllä se mun mielestä nuoret olisi se, missä on vielä vaikutusmahdollisuutta.”

Sosiaalityöntekijä7

Kyseisen kaupungin aikuissosiaalityön yhtenä painopisteenä ovat nimenomaan tulottomat alle 25-vuotiaat asiakkaat, joita sosiaalityöntekijät on ohjeistettu tapaamaan useammin kuin muita asiakasryhmiä. Vaikka tulottomat nuoret ovat asiakastyön painopisteenä, kokevat sosiaalityöntekijät silti, ettei nuoriin ehdi panostaa riittävästi aikaa. Nuoriin panostaminen nähdään sosiaalityöntekijöidenkin mielestä järkevänä, koska heihin voi työntekijöiden näkökulmasta parhaiten vaikuttaa. Näin ollen nuorten kanssa työskentely koetaan myös työntekijöille itselleen mielekkääksi:

”Kyllä mä koen, että nuoriin panostaminen on kaiken kannalta järkevää ihan nuoren oman inhimillisen elämän kannalta ja myöskin yhteiskunnan kannalta.”

Sosiaalityöntekijä8

Nimenomaan nuorten asiakkaiden kohdalla kaivataan sosiaalityöhön uusia toimintatapoja tai resursseja, jotta nuorten kanssa työskentely olisi vielä vaikuttavampaa. Nuorten kanssa halutaan työskennellä muun muassa toisenlaisessa ympäristössä kuin mitä sosiaalitoimisto on.

”Vaikka meillä nyt tällä hetkelläkin on alle 25:set nostettu ykköskohderyhmäksi, niin kyllä mä jotenkin se porukan näkisin että pitäisi olla toisenlaisia välineitä näitten nuorten tavoittamiseksi ja kohtaamiseksi. Se että tulla tähän virastoon sossun pöydän toisen taakse ei ehkä ole mun mielestä se paras vaihtoehto. Että mun mielestä parempi vaihtoehto olisi, jos olisi mahdollista kohdata nää nuoret jossain muualla kuin täällä virastossa. Että olisi enemmän siellä heidän alueella ja heidän reviirillään. Siinä pakostikin se oma rooli olisi toisenlainen ja näkisi sen nuoren toisen näköisin silmin, ja ehkä sitä kautta voisi ymmärtää jotakin enemmän. Mun mielestä on kuitenkin kysymys laajemmasta, valtakunnallisesta ongelmasta, että kun on niin paljon näitä alle 25:a, joilla ei ole koulutusta. Niin ylipäätään se työote pitäisi.. siihen pitäisi saada uusia näkökulmia, uusi välineitä, uusia tapoja tehdä töitä.”

Sosiaalityöntekijä11

Sosiaalityöntekijöiden vastaukset siitä, mihin he aikansa mieluiten käyttäisivät, ovat mielenkiintoisia. Suurin osa sosiaalityöntekijöistä haluaisi panostaa nuoriin asiakkaisiin, jotka ovat jo asiakasryhmänä kyseisen kaupungin painopisteessä. Samalla sosiaalityöntekijät antavat haastattelujen perusteella siis ymmärtää, että haluaisivat panostaa nimenomaan (nuorten kohdalla) asiakastyöhön, josta aikaa kuitenkin koko ajan viedään pois esimerkiksi selontekovelvollisuuteen liittyvällä raportoinnilla ja muilla käytännöillä.

5.2.4 Itse pystyy vaikuttamaan työhönsä

Kaiken kaikkiaan haastatteluaineiston perusteella voi sanoa, että sosiaalityöntekijät ovat tyytyväisiä työhönsä ja siihen, että he saavat itse vaikuttaa siihen, miten he työtään tekevät. Yhdeksi teemaksi aineistosta nousi sosiaalityöntekijöiden tyytyväisyys omaan työhönsä, minkä korostaminen toistui useassa haastattelussa. Useammassa haastattelussa sosiaalityöntekijät sanovat, kuinka pitävät siitä, että he saavat itse vaikuttaa työhönsä ja siihen, kuinka he sosiaalityötä toteuttavat.

”Mutta kyllä mun mielestä se on työn helmi, että sä voit vaikuttaa siihen omaan työhön ja sen kuormittavuuteen. Työ on ongelmakeskeistä, mutta itse suhteuttamalla sen, niin sen kun pitää mielessä niin se auttaa tosi paljon (...) Mä tulen joka aamu mielelläni töihin ja tykkään työstäni ja haluan tehdä tätä näin. Että kun on ongelmakeskeistä työtä, niin kuitenkin siinä ne pienet asiat ja onnistumiset antaa sitä motivaatiota. Ja se, että asiakastyötä saa tehdä.”

Sosiaalityöntekijä7

Useampi haastateltu sosiaalityöntekijä myös toteaa, että työtä saa tehdä omilla persoonallisuuksilla, mikä lisää heille työn mielekkyyttä. Vaikka lait, erilaiset ohjeistukset ja selontekovelvollisuudet luovat puitteet työn tekemiselle, kokevat sosiaalityöntekijät työnsä itselle mielekkääksi.

”Tavallaan mä olen tyytyväinen, koska tätä työtä pystyy rakentamaan itse niistä omista lähtökohdista. Jokainen tekee sillä omalla persoonalla työtä, niin kyllähän tätä pystyy

tavattoman paljon rakentamaan itse. Ehkä ne on sitten ne suuret linjaukset, mitkä on olemassa, mutta kai mä olen sitten tyytyväinen. En mä muutosvastainen ole, mutta kun mä näen tässä sen vapauden kehittää itse tätä työtä nimenomaan tätä omaa henkilökohtaista työtä ja työotetta ja painopistealueita ja muuta.”

Sosiaalityöntekijä8

Se että lähes kaikki haastatellut sosiaalityöntekijät kertovat pitävänsä työstään ja pääsevänsä itse vaikuttamaan sen sisältöön, kertoo siitä, ettei esimerkiksi sosiaalityön selontekovelvollisuuteen liittyviä käytäntöjä pidetä sosiaalityöntekijöiden keskuudessa työtä erityisen rajoittavina tekijöinä. Sosiaalityön selontekovelvollisuuden katsotaan kuuluvan sosiaalityöhön ja esimerkiksi suoritteiden merkintä koetaan suuremmaksi osaksi pelkästään aikaa vieväksi käytännöksi, ei työntekijöitä muutoin hallinnoivaksi käytännöksi. Ainoastaan yksi sosiaalityöntekijä viidestä mainitsee selontekovelvollisuuden jännitteitä työhön tuovaksi asiaksi.

5.3 Yhteenveto empiirisestä analyysistä

Vaikuttavuus käsitteenä määritellään sosiaalityöntekijöiden toimesta hyvin monella eri tavalla. Vaikuttavuus nähdään sosiaalityöntekijöiden mukaan vaikeasti selitettävänä muutoksena asiakkaan elämäntilanteessa. Sosiaalityöntekijät myös tuovat esille, että vaikuttavuus sosiaalityössä on aina yksilöllistä, eikä vaikuttavuuteen ole olemassa kaiken kattavaa selitystä. Vaikuttavuus ja sen synnyttäminen nähdään lisäksi asiakkaan ja työntekijän välissä tapahtuvaksi prosessiksi, jossa työntekijä yhdessä asiakkaan kanssa pohtii, miten asiakkaan elämäntilannetta voidaan muuttaa positiivisempaan suuntaan.

Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa vaikuttavuudesta puhutaan tietynlaisena vaikuttamistyylinä, jota sosiaalityöntekijät tekevät työyhteisöissään sekä niiden ulkopuolella. Yksi sosiaalityöntekijä kertoo, kuinka työntekijän tulee työyhteisössään ottaa oma paikkansa, jotta hän voi vaikuttaa (asiakkaan) asioihin. Vaikuttavuus on näin ollen toisiin ihmisiin vaikuttamista, sekä asiakkaisiin että suhteessa työverkostoihin. Toinen sosiaalityöntekijä ymmärtää puolestaan sosiaalityön vaikuttavuuden vaikuttamiseksi työyhteisön ulkopuolelle. Tällöin vaikuttavuutta on vaikuttaminen muun muassa julkiseen keskusteluun ja kaikenlainen asiakkaiden asioiden ajaminen mediaan ja päättäjiin. Tässä vaikuttavuuden määrittelyssä vaikuttavuus määrittyy yhteiskunnalliseksi vaikuttamiseksi ja ikään

kuin pyyteettömäksi asianajoksi, jota sosiaalityöntekijä tekee niin työajallaan kuin sen ulkopuolella.

Kaiken kaikkiaan sosiaalityöntekijöiden vastauksissa siihen, mitä sosiaalityön vaikuttavuus on, korostuu asiakkaan näkökulma. Vaikuttavuus nähdään työntekijöiden toimesta asiakkaan näkökulmasta ja sitä korostaen. Sosiaalityöntekijöiden vaikuttavuuden määrittelyä tulkittaessa on hyvä muistaa, että vastaajien vaikuttavuuden määrittelyihin on vaikuttanut heidän omat lähtökohtansa. Myös kirjoitustehtävässä pyysin sosiaalityöntekijöitä kirjoittamaan vaikuttavuudesta omasta näkökulmastaan (katso Liite 1), joten vaikuttavuudelle ei annettu objektiivisia tietokirjavastauksia. Luultavasti kaikki vastanneet sosiaalityöntekijät ovat asiakastyöntekijöitä, joten vastauksissa korostuu tietynlainen asiakasvaikuttavuus tästäkin syystä. Asiakastyötä tekevät sosiaalityöntekijät näkevät vaikuttavuuden oman kokemuksensa ja työnsä kautta läheltä niin sanotusta asiakastasolta, minkä vuoksi asiakkaan korostaminen vaikuttavuudesta näkyy vastauksissa.

Tämän tutkimuksen aineiston mukaan sosiaalityöntekijät suhtautuvat sosiaalityön vaikuttavuuden mittaamiseen sekä selontekovelvollisuuden osoittamiseen melko kriittisesti. Vaikuttavuuden määrittelyn lisäksi kirjoitustehtäväaineistosta nouseekin esiin voimakkaasti vaikuttavuuden mittaamiseen kohdistuva kritiikki, joka toistuu lähes kaikkien vastanneiden sosiaalityöntekijöiden kommenteissa. Yksinkertaisesti sanottuna tässä ”vaikuttavuuskritiikissä” on kyse siitä, että sosiaalityöntekijät kokevat, että sosiaalityön vaikuttavuutta mitataan nykyisin liikaa numerotiedolla, joka kätkee taakseen paljon laadullista vaikuttavuustietoa taakseen. Sosiaalityöntekijät kertovat, kuinka vaikuttavuutta mitataan liiaksi talouspainotteisia mittareita käyttämällä. Tällaisia ovat muun muassa sosiaalityön kustannussäästöt. Sosiaalityöntekijöiden mukaan tämänkaltaiset mittarit suhtautuvat ikään kuin ihmisiin liian instrumentaalisesti, ja asiakkaat nähdään niissä vain säästettyinä tai lisääntyneinä kustannuksina.

Kirjoitustehtäväaineiston tuottamat tulokset ovat mielestäni verrannollisia tuloksiin sosiaalityön selontekovelvollisuudesta, jota tarkastelin erikseen haastatteluaineiston kautta. Haastatteluaineistossa selontekovelvollisuus jää aineiston kokonaisuuteen nähden verrattain pieneksi teemaksi, mutta selontekovelvollisuuteen viitataan useasti sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa. Vain yksi haastateltu sosiaalityöntekijä viidestä nimeää selontekovelvollisuuden ammatillisia jännitteitä sosiaalityön tekemiseen tuovaksi tekijäksi, mutta myös muut haastatellut sosiaalityöntekijät kertovat, kuinka selontekovelvollisuuteen liittyvät käytännöt vaikuttavat heidän

tekemään sosiaalityöhön.

Sosiaalityöntekijät tuovat esille, että tärkeimmät heidän työtään ohjaavat ja rajaavat tekijät ovat sosiaalihuollon lainsäädäntö sekä sosiaalialan ammattieettiset ohjeet, joihin työntekijät kertovat nojaavansa työssään. Ammattietiikan tärkeäksi kokeminen kertoo siitä, että sosiaalityöntekijät haluavat tehdä sosiaalityötä professionalismin mukaisesti, oman ammattikunnan etiikkaa korostaen. Lait puolestaan koetan toisaalta haastaviksi toteuttaa, sillä sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa kerrotaan siitä, kuinka työntekijäresursseilla on vaikea pysyä lakien mukaisissa määräajoissa.

Sosiaalityön selontekovelvollisuus ja siihen liittyvät käytännöt koetaan toisaalta ongelmia tuovaksi asiaksi sosiaalityöhön. Kyseisessä kaupungissa työntekijän tekemiä suoritteita ja erilaisia tilastoja ei vielä seurata työntekijäkohtaisesti, mutta yhden sosiaalityöntekijän mukaan tällaiseen seurantaan tulevaisuudessa on viitteitä. Käytännössä selontekovelvollisuus sosiaalityöntekijöille tarkoittaa sitä, että he joutuvat tekemään tietojärjestelmään merkintöjä työsuoritteistaan, millä he todistavat sen, että he tekevät töitä työaikana. Lisäksi työntekijöiden tekemiä suunnitelmamääriä seurataan, mikä laittaa työntekijät tekemään erilaisia suunnitelmia asiakkaille. Ongelmallista suunnitelmien teossa on se, että tehokkuusvaatimusten mukaisesti suunnitelmat tulee laatia sosiaalityöntekijöiden mukaan melko nopealla aikataululla, joten asiakkaan kohtaamiseen ei riitä paljoa aikaa. Lisäksi pari sosiaalityöntekijää mainitsee, ettei pysty tekemään asiakastyötä enää sillä paneutumisella, mikä olisi itselle riittävää. Tehokkuusvaatimukset antavat asiakkaan kohtaamisille rajoitteita ja asiakastapaamisista voi tulla ”hipaisuja” kuten eräs sosiaalityöntekijä asian ilmaisi. Tehokkuusvaatimuksia sosiaalityöntekijöille annetaan niin työnantajan toimesta kuin yhteistyötahojen suunnalta. Esimerkiksi aktivointisuunnitelmien tekoon on varattu te-toimiston taholta vain tietty aika, jonka puitteissa suunnitelma on saatava valmiiksi. Tämä pakottaa sosiaalityöntekijöitä eräänlaiseen kiireelliseen työntekoon, joten asiakas ei välttämättä pääse kertomaan suunnitelmaa laadittaessa riittävästi omista tarpeistaan ja haluistaan.

Selontekovelvollisuuteen liittyvät käytännöt koetaan myös sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta hankaliksi. Sosiaalityöntekijät kokevat suoritteiden merkinnän vaikeaksi, koska työsuoritteita tulee merkitä moneen eri paikkaan. Lisäksi tämänkaltainen raportointi vie paljon aikaa sosiaalityöntekijöiden päivästä. Aikaa vie lisäksi yhden sosiaalityöntekijän mukaan se, että sosiaalityöntekijöille on kyseisessä kaupungissa annettu tehtäväksi hoitaa asioita, jotka kyseinen työntekijä kokee sosiaalityöntekijöille sopimattomaksi. Myös erilaiset käytännöt esimerkiksi

palvelusuunnitelmien dokumentoinnissa koetaan hankaliksi sosiaalityöntekijän näkökulmasta.

Kaiken kaikkiaan usea sosiaalityöntekijä kokee, että selontekovelvollisuuteen liittyvät (ja siihen liittymättömät) käytännöt vievät pois aikaa asiakastyöltä. Raportoinnit ja dokumentoinnit vievät työpäivästä ison osan ja varsinaiselle asiakkaan kohtaamiselle ei jää paljoa aikaa. Kun sosiaalityöntekijöiltä kysyttiin haastattelussa, mihin he käyttäisivät aikansa, suurin osa vastasi, että asiakastyön tekemiseen ja erityisesti nuorten asiakkaiden kohtaamiseen. Vaikka nuoret tulottomat asiakkaat ovat kyseisen kaupungin ykkösprioriteetti, sosiaalityöntekijät kokevat, ettei nuorten kohtaamiseen ole tarpeeksi aikaa tai oikeita menetelmiä.

Vaikka sosiaalityöntekijöiden työtä hallinnoidaan monesta suunnasta, kokevat sosiaalityöntekijät kuitenkin, että he saavat vaikuttaa paljon työnsä sisältöön. Usea haastateltu sosiaalityöntekijä kertoo, kuinka viihtyy työssään ja saa tehdä sitä omalla persoonallaan. Näin ollen esimerkiksi selontekovelvollisuutta tai vaikuttavuusvaatimuksia ei koeta työtä olennaisesti rajoittaviksi tekijöiksi. Ne tuovat kuitenkin työhön jonkinlaista haastetta sen suhteen, miten ja millä painotuksella sosiaalityötä voi tehdä. Heillä on siis itsemääräämisoikeutta sen suhteen, miten he voivat työtänsä tehdä.

6 Yhteenveto ja johtopäätökset

6.1 Yhteenveto

Tässä tutkimuksessa olen tutkinut sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta sosiaalityön vaikuttavuutta ja selontekovelvollisuutta sekä olen pyrkinyt löytämään ja tuomaan esille toista tietoa eli kriittisiä puheenvuoroja sosiaalityön vaikuttavuuteen ja selontekovelvollisuuteen liittyen. Tutkimuksen aineistossa painottuu aikuissosiaalityö ja suurin osa tämän tutkimuksen vastaajista ja haastatelluista ovat olleet aikuissosiaalityöntekijöitä. Näin ollen tutkimuksen tuloksia tulisi myös lukea suhteessa aikuissosiaalityöhön, eikä esimerkiksi lastensuojeluun.

Yhtenä tutkimustehtävänä tässä tutkimuksessa oli tuoda esille kokemuksellista toista tietoa sosiaalityön vaikuttavuudesta ja selontekovelvollisuudesta. Mielestäni toista tietoa tässä tutkimuksessa on etenkin sosiaalityön hallintoon ja työnantajiin kriittisesti suhtautuvat puheenvuorot, joissa kritisoidaan vaikuttavuusmittareita ja sosiaalityön selontekovelvollisuuteen liittyviä käytäntöjä, joiden nähdään muun muassa vievän aikaa pois asiakastyöltä. Selvänä tuloksena tässä tutkimuksessa on, että sosiaalityöntekijöiden mielestä asiakasnäkökulma helposti unohtuu arjen sosiaalityössä. Tämä teema nousee esiin niin kirjoitustehtävä- kuin haastatteluaineistosta. Kritiikki vaikuttavuusmittareita kohtaan kohdistuu nimenomaan siihen, että mittauksista unohdetaan helposti asiakkaiden yksilölliset elämäntilanteet. Lisäksi haastatteluaineistosta nousee esiin se, että asiakkaan kohtaamiseen ei anneta riittävästi aikaa tai se on tehty muuten vaikeaksi. Sekä kirjoitustehtävä- että haastatteluaineistosta nousee esiin myös sosiaalityön tyypillinen ristiriita: toisaalta sosiaalityöntekijä toimii asiakkaan edustajana, toisaalta hallinnon ja kuntatalouden vartijana. Tämän tutkimuksen tulosten mukaan sosiaalityöntekijät kokevat, että hallinnon näkökulmalla on suurempi vaikutus sosiaalityön toteuttamiseen kuin esimerkiksi asiakkaiden näkökulmalla. Tästä kertoo se, että sosiaalityöntekijät kokevat, etteivät asiakkaat pääse riittävän paljon kertomaan omista näkökulmistaan.

Sosiaalityöntekijöiden kirjoituksissa vaikuttavuus nähtiin ennen kaikkea työntekijän ja asiakkaan yhteistoiminnassa syntyvänä tuotoksena tai jonkinlaisena prosessina, jota on hankala yksiselitteisesti selittää. Vaikuttavuus myös kirjoitustehtävävastausten perusteella määritellään eri työntekijöiden toimesta eri tavalla. Toisille vaikuttavuus on muutosta asiakkaan elämäntilanteessa,

kun taas toiselle vaikuttavuus on työntekijän vaikuttamistyötä niin työyhteisön sisällä kuin sen ulkopuolella. Kaikki kirjoitustehtävään vastanneet olivat nimenomaan asiakastyötä tekeviä sosiaalityöntekijöitä, joten he näkevät vaikuttavuuden nimenomaan asiakastyön kautta. Useassa vastauksessa vaikuttavuus määriteltiin asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välissä tapahtuvaksi. Vastaajat asiakastyötä tekeviä, jolloin vaikuttavuus ymmärretään oman työn kautta sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa syntyväksi. Lisäksi vaikuttavuudesta puhuttaessa sosiaalityöntekijät korostavat, että jokainen asiakastapaus on aina yksilöllinen, joten vaikuttavuutta on vaikea aina kulloisessakin tapauksessa määritellä.

Se että sosiaalityöntekijät korostavat niin vaikuttavuuden kuin selontekovelvollisuuden kohdalla asiakasnäkökulmaa, voi kertoa siitä, että he näkevät työnsä professionalismmin mukaisesti ammattietiikan kautta. Rauno Peltola tutki pro gradu –tutkielmassaan sosiaalityön sisäisiä diskursseja suhteessa NPM:n tehokkuus- ja vaikuttavuusajatteluun. Peltolan mukaan NPM herättää sosiaalityön sisällä vastapuhetta, jossa uudenlaisen johtamisopin käytäntöjä ja vaikutuksia kritisoidaan. Kritiikissä tehokkuus- ja vaikuttavuusvaatimukset on nähty vastakkaisina asiakkaiden kokonaisvaltaista kohtaamista korostavalle sosiaalityön ammattietikalle, ja sosiaalityöntekijöiden mahdollisuudet tehdä ammattietikkaan perustuvaa auttamistyötä ovat heikentyneet. (Peltola 2013, 71.) Peltolan mainitsema vastapuhe näkyy hyvin myös tämän tutkimuksen aineistossa. Sosiaalityöntekijät kritisoivat paljon sitä, että asiakkaat jätetään huomiotta vaikuttavuusmittareita tehdessä, eikä asiakastapaamisille ole sosiaalityöntekijöiden mukaan riittävästi aikaa erilaisten tehokkuusvaatimusten johdosta.

Sosiaalityöntekijät määrittelivät kirjoitustehtävässä vaikuttavuuden eri tavoin, mikä voi olla merkki siitä, että vaikuttavuus käsitteenä on epäselvä sosiaalityöntekijöille. Tosin kirjoitustehtävässä sosiaalityöntekijät saivat vapaasti omasta näkökulmastaan kertoa, mitä vaikuttavuus sosiaalityössä heidän mielestään on, enkä siis pyytänytkään heiltä minkäänlaista käsitteen analyysia. Mielenkiintoista tämän tutkimuksen tuloksissa on se, että sosiaalityöntekijät ymmärtävät vaikuttavuuden tehokkuudeksi. Useat sosiaalityöntekijät toivat vastauksissaan esille, kuinka vaikuttavuuden mittaaminen toteutetaan nykyään yksilulotteisesti kvantitatiivisia mittareita käyttämällä. Täten sosiaalityöntekijöiden kritiikki on samantyyppistä, josta muun muassa Anneli Pohjola puhuu. Sosiaalityön kaltaiseen ihmisten kanssa tehtävään työhön pelkkien määrällisten mittareiden käyttöä työn vaikuttavuutta selvittäessä kritisoidaan sosiaalityöntekijöiden toimesta (Pohjola 2012, 22). Yhtenä tuloksena tässä tutkimuksessa on ollut, että sosiaalityöntekijöiden keskuudessa nähdään tilastolliset, määrälliset mittarit liian yksiselitteisinä vaikuttavuuden

mittareina. Vaikuttavuuden synty on sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta paljon moniulotteisempi prosessi kuin mitä palvelujen käyttäjämääriin ja talousnumeroihin perustuvat tilastot antavat ymmärtää.

Yhdeltä sosiaalityöntekijältä sosiaalityön vaikuttavuuden mittaaminen saa kannatusta, koska siten pystytään nostamaan sosiaalityön imagoa yhteiskunnassamme. Sosiaalityöntekijän kannatus vaikuttavuuden mittaamiselle ”sosiaalityön imagon nostamiseksi” vaikuttaisi sopivan hyvin sosiaalityön sisäiseen diskurssiin, jossa selontekovelvollisuus nähdään ammatille hyväksi asiaksi, koska sen kautta voidaan nostaa ammatin yleistä arvostusta ja luottamusta yhteiskunnassa (mm. Peltola 2013, 76). Vaikuttavuutta mittaamalla ja numerotietoa siitä osoittamalla voidaan paremmin legitimoida sosiaalityön toimenpiteet, jolloin myös ”suuri yleisö” tulee tietoiseksi siitä, miten sosiaalityötä tehdään ja minkälaisia tuloksia se saa aikaan.

Kirsi Juhila kertoo, kuinka uudenlainen selontekovelvollisuus on lisännyt niin sanottua paperityötä sosiaalityössä, vaikka NPM:n tehtävänä oli nimenomaan vähentää sitä (Juhila 2009b, 301). Tässä tutkimuksessa haastateltujen sosiaalityöntekijöiden mukaan suoran asiakastyön rinnalle on tullut työntekijöiden selontekovelvollisuuteen käytäntöjä, jotka koetaan sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta aikaa vieviksi. Koska vaikuttavuus nähdään sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisessä suhteessa muodostuvaksi, on ristiriitaista, että työntekijät kokevat samalla, että asiakastyöltä viedään työnantajien toimesta koko ajan enemmän aikaa pois. Haastatteluaineistosta nousee selvästi esille, että sosiaalityöntekijöiden arki on kiireistä, ja että selontekovelvollisuuteen liittyvät käytännöt, kuten asiakastyön merkitsemiset, vievät aikaa asiakkaiden kohtaamisilta. Näin tämän tutkimuksen tulokset vertautuu Sirpa Saarion tutkimusten tuloksiin. Saario on tutkimustensa kautta havainnoinut, kuinka työntekijät sosiaalialalla kokevat, että selontekovelvollisuuteen liittyvä raportointi vie työntekijöiltä aikaa itse asiakastyöltä. Myös tässä tutkimuksessa sosiaalityöntekijät kokevat, kuinka tietojärjestelmien raportointi sekä tietojärjestelmien käytön opettelu vie työntekijöiltä paljon aikaa ja energiaa. (ks. Saario 2011, 190-194.) Tämän tutkimuksen yhtenä tuloksena on se, että sosiaalityöntekijät kokevat suoritteiden merkinnän osaltaan monimutkaiseksi ja aikaa vieväksi käytännöksi.

Haastatteluaineiston mukaan voi kuitenkin sanoa, ettei selontekovelvollisuutta nähdä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta kovin isona ongelmana tai jännitteitä työhön tuovana tekijänä. Varsinaisesti selontekovelvollisuuteen liittyvät käytännöt eivät nouse haastatteluaineistosta kuin

yhden sosiaalityöntekijän kohdalla esille jännitteitä työhön luovaksi asiaksi, vaikka kuitenkin usea sosiaalityöntekijä kritisoi tilastomerkintöjen laatimisen ja muiden suoritteiden tekemisen haittaavan nimenomaan asiakastyötä. Useat haastattelut kertovat, kuinka saavat itse vaikuttaa pitkälti siihen, miten he työtään tekevät, mikä kertoo sosiaalityöntekijöiden professionaalisesta autonomiasta järjestää työnsä omin päin. Näin ollen ei voi sanoa, että sosiaalityöntekijät kokisivat, että heitä hallinnoitaisiin ”ylhäältä päin” vaikuttavuuteen ja selontekovelvollisuuteen liittyvillä käytännöillä. Selontekovelvollisuuden avulla sosiaalityöntekijöiden tekemää työtä seurataan, mutta työntekijöiden tekemiä suoritteita ei kuitenkaan (vielä) vertailla työntekijäkohtaisesti. Näin ollen tämän tutkimuksen haastattelujen mukaan työntekijän mahdollisista vähäisistä suoritteista ei rangaista samalla tapaa kuin mitä Isossa-Britanniassa (mm. Harris 2005, 163-165).

Vaikka lait ja erilaiset ohjeistukset luovat puitteet sosiaalityöntekijöiden työhön, kokevat sosiaalityöntekijät pääsevänsä vaikuttamaan työhönsä hyvin. Lakien rinnalle sosiaalityöntekijät nostavat ammattietiikan yhdeksi tärkeimmistä ohjeistuksistaan ja ammattieettinen ohjeistus nähdään keskeisenä työhön vaikuttavana tekijänä. Täten voisi päätellä, että vaikka hallinnolliset käytännöt luovat jonkin verran jännitteitä sosiaalityöntekijöiden työhön, toimivat he silti professionalismin mukaisesti omaan ammattitaitoon ja ammattietiikkaan perustuen.

6.2 Johtopäätös: kriittinen selontekovelvollisuus vastauksena ongelmakohtiin?

Tutkimuksen aineistosta on havaittavissa, että sosiaalityöntekijät kokevat olevansa selontekovelvollisia nimenomaan työnantajilleen ja kokevat olevansa toisaalta hallinnon ja yhteiskunnan vaatimusten sekä asiakkaiden tarpeiden välisessä ristitulella. Vastaajina olleiden asiakastyötä tekevien sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta muun muassa vaikuttavuuden mittaamisessa asiakkaiden yksilökohtaiset lähtökohdat on pitkälti unohdettu, eikä varsinaiselle asiakasvaikuttavuudelle ole löydetty vielä kunnon mittareita. Vastauksista voisi näin ollen tulkita, että sosiaalityöntekijät toivoisivat sosiaalityön vaikuttavuuden mittaamisen ja selontekovelvollisuuden olevan asiakaslähtoisempää kuin mitä se nyt on. Tällainen selontekovelvollisuus voisi olla niin sanottua kriittistä selontekovelvollisuutta, jossa selontekovelvollisuutta ei ajatella yksilökohtaisesti ainoastaan työnantajien suuntaan.

Kirsi Juhila puhuu kriittisestä selontekovelvollisuudesta, jolla hän tarkoittaa sosiaalityön selontekovelvollisuutta, joka suuntautuu enemmän asiakkaiden suuntaan ja laajenee organisaation ulkopuolelle. Kriittiseen selontekovelvollisuuteen kuuluu, että työntekijät tuovat esille työhönsä liittyvien mahdottomuudet. Esimerkiksi pitkäaikaistyöttömyys liittyy rakenteelliseen työttömyyteen, jolle sosiaalityöntekijät eivät voi juuri mitään. Sosiaalityöntekijöitä ei näin ollen voi täysin vastuuttaa pitkäaikaistyöttömien aktivoinnista ja sitä kautta työllistämisestä. Kriittiseen selontekovelvollisuuteen liittyy omien rajojen tunnistaminen, mikä tarkoittaa sitä, että työntekijät osaavat tunnistaa rajansa työn suhteen. Sosiaalityön tekeminen vaatii aikaa ja paneutumista asioiden selvittelyyn, ja jos työn reunaehdot eivät mahdollista tätä, on työntekijöiden vastuuttaminen ongelmallista. Työnsä rajojen tunnistamiseen kuuluu myös se, että sosiaalityöntekijät kertovat julkisuuteen työnsä rajoista ja mahdottomuuksista, jolloin he toteuttavat yhteiskunnallista selontekovelvollisuuttaan. (Juhila 2009b, 304-305.)

Toiseksi kriittiseen selontekovelvollisuuteen kuuluu työn mittaamiseen liittyvien ongelmien tunnistaminen. Juhilan mukaan sosiaalityön työsuoritusten ja niiden vaikutusten mittaaminen on vaikeaa ja on esimerkiksi mahdotonta arvioida, mikä on sosiaalityön väliintulon vaikutus asiakkaiden elämäntilanteisiin. Kun mittaamisessa keskitytään numeroihin, jää käytännön työ taustalle. Esimerkiksi paljonko työntekijällä on ollut aikaa erilaisten päätösten tekemiseen ja mitkä tekijät ovat vaikuttaneet sosiaalityöntekijän päätöksiin. Numeraalinen vaikutusten esittäminen jättää näin ollen piiloon itse työn sisällön. (Emt., 305.) Tähän tutkimukseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden vastauksista on pääteltävissä, että he toivoisivat sosiaalityön vaikuttavuuden mittaamiseen lisää laadullisuutta, millä kuvattaisiin läheltä asiakkaiden elämäntilanteissa tapahtuneita muutoksia (=vaikuttavuutta). Moni sosiaalityöntekijä myös kokee, että vaikuttavuuden mittaamisessa asiakas unohdetaan helposti. Asiakkaan ääni ei pääse kuulumaan tarpeeksi, jos vaikuttavuutta mitataan ainoastaan kvantitatiivisesti.

Kolmas kriittiseen selontekovelvollisuuteen kuuluva osa on sen myöntäminen, että ammatillinen ja inhimillinen harkinta kuuluvat sosiaalityöhön. Sosiaalityötä on vaikea korvata koneilla, joten työntekijöiden on omaa harkintaansa käyttäen reagoitava joustavasti asiakkaiden ainutlaatuisiin tilanteisiin. Näin ollen sosiaalityöntekijöiden on suunnattava selontekovelvollisuutensa ennen kaikkea asiakkaisiin päin ja työntekijöiden tulisi ottaa asiakkaat mukaan heitä itseään koskevien asioiden ratkaisemiseen. (Emt., 305-306.)

Neljäs kriittisen selontekovelvollisuuden elementti koskee sosiaalityöntekijöiden kansalaisasianajoa. Sosiaalityöntekijöiden on ajettava yhteiskunnassa huonossa asemassa olevien asiakasryhmien asiaa esimerkiksi herättämällä kansalaiskeskustelua syrjivästä politiikasta. (Juhila 2009b, 306.) Tämänkaltaisen kansalaisasianajo osuu lähelle sitä, mistä sosiaalityöntekijät tutkimukseni aineistossa puhuivat. Sosiaalityöntekijöiden mukaan sosiaalityön vaikuttavuus syntyy sillä, että työntekijät ajavat asiakkaiden asiaa niin työyhteisöissään kuin sen ulkopuolellakin. Täten sosiaalityöntekijät olisivat selontekovelvollisia ajamaan asiakkaiden asioita myös julkisuudessa.

Juhilan esittelemä kriittinen selontekovelvollisuus näyttäisi olevan hyvin pitkälti sellaista, jota tähän tutkimukseen osallistuneet sosiaalityöntekijät toivoisivat enemmän sosiaalityöhön. Juhila ei tarkoita, että sosiaalityöntekijöiltä tulisi poistaa nykyisenlainen selontekovelvollisuus, vaan lähtee enemmänkin siitä, että sosiaalityössä selontekovelvollisuus tulisi ymmärtää paljon laajemmin kuin se tähän asti on ymmärretty (emt., 306). Selontekovelvollisuus tulisi näin ollen ymmärtää enemmän sosiaalityöntekijöiden selontekovelvollisuudeksi myös asiakkaiden ja myös julkisuuden suuntaan. Ei pelkästään kuntatalouden edustajien suuntaan.

Mikäli selontekovelvollisuus ymmärrettäisiin enemmän asiakkaiden suuntaan, voisi se luoda sosiaalityöntekijöille mahdollisuuksia tehdä asiakastyötä nykyistä paremmin. Asiakastyön rajaaminen hallinnollisen työn lisäämisellä näyttäisi olevan tähän tutkimukseen osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden mukaan väärin. Niin kirjoitustehtävävastauksissa kuin haastatteluissa sosiaalityöntekijät toteavat, että asiakkaan ääni ei pääse sosiaalityössä riittävästi esille tai asiakkaan kohtaamiselle ei ole annettu riittävästi aikaa vaikuttavuus(/tehokkuus)vaatimusten takia.

Asiakastyön tekeminen näyttäisi aineiston mukaan nimenomaan motivoivan sosiaalityöntekijöitä. Pitkän uran sosiaalityöntekijänä tehnyt vastaaja kertoo omassa kirjoituksessaan syistä, minkä takia hän itse on jäänyt tekemään asiakastyötä.

”Olen jäänyt tekemään asiakastyötä, koska koen, että siinä voi vaikuttaa ihmisten elämään ja saada muutosta aikaiseksi niin, että asiakas on itse sitä tekemässä.”

Sosiaalityöntekijä1

Edellinen kommentti osoittaa, että sosiaalityöntekijä haluaa sosiaalityössä tehdä juuri asiakastyötä.

Asiakastyössä työntekijä pääsee itse toteuttamaan asiakkaan kanssa muutosta tämän elämäntilanteessa sekä näkemään muutoksen käytännön tasolla. Näin ollen onkin jokseenkin ristiriitaista, että sosiaalityöntekijöiden aikaa viedään koko ajan pois juuri suorasta asiakastyöstä hallinnollisen ”paperityön” kustannuksella.

6.3 Tutkimusprosessin arviointi ja jatkotutkimusten aiheita

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia sosiaalityöntekijöiden suhtautumista sosiaalityön vaikuttavuuteen ja selontekovelvollisuuteen. Tutkimusaineistona olen käyttänyt kirjoitustehtävävastauksia, joissa sosiaalityöntekijät saivat kirjoittaa omasta näkökulmastaan sosiaalityön vaikuttavuudesta, sekä jo valmista haastatteluaineistoa, joissa aikuissosiaalityöntekijät kertovat, mitkä asiat tuovat jännitteitä heidän työhönsä. Ongelmana tämän tutkimuksen tulosten yleistettävyyden kannalta on tutkimusjoukon pienuus. En onnistunut saamaan kirjoitustehtävääni riittävän suurta vastaajien joukkoa, jotta olisin pystynyt tekemään aineistosta jonkinlaista tyypittelyä.

Jatkotutkimuksena aiheesta voisikin lähteä tutkimaan tarkemmin sosiaalityöntekijöiden suhtautumista vaikuttavuuteen. Aihetta voisi tutkia esimerkiksi kyselyllä tai tekemällä yksilö- tai (fokus)ryhmähaastatteluja aiheen tiimoilta. Kyselytutkimuksen kautta voisi tutkia sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä vaikuttavuuteen ja selontekovelvollisuuteen tyypittelemällä aineiston tyypeiksi sen perusteella, miten työntekijät suhtautuvat niihin. Tämänkaltaisen tyypittely oli tarkoitus tehdä myös tämän tutkimuksen yhteydessä, mutta vastaajien vähyden vuoksi ei aineistoa ollut järkevää tyypitellä sen mukaan, miten vastaajat suhtautuvat sosiaalityön vaikuttavuuteen ja selontekovelvollisuuteen. Kyselytutkimuksen ongelmaksi saattaisi tulla aineiston kerääminen samalla tavalla kuin tässä tutkimuksessa. Sosiaalityöntekijöitä voi olla vaikea saada vastaamaan kyselyihin, joten kyselyn vastaamiseen pitää motivoida oikein. Haastattelututkimuksella puolestaan voitaisiin saada esille enemmän yksityiskohtaisempaa tietoa sosiaalityöntekijöiden näkemyksistä ja kokemuksista. Näin myös toinen tieto pääsisi paremmin esille.

Tutkimuseettisesta näkökulmasta puolestaan oli hyvä, että en tutkijana pyrkinyt mitenkään vaikuttamaan vastaajien vastauksiin. Antamassani kirjoitustehtävässä sosiaalityöntekijöiden tuli

vastata ainoastaan yhteen kysymykseen (mitä sosiaalityön vaikuttavuus heidän mielestään on?). Vastaukseksi sain useita kriittisiä puheenvuoroja sosiaalityön vaikuttavuuden mittaamisesta, vaikken siihen vastaajia kysymystehtävässäni mitenkään ohjeistanut. Näin ollen en tutkijana manipuloinut vastaajia vastaamaan kriittiseen sävyyn. Lisäksi haastatteluaineiston sain käyttöni valmiina, joten en haastattelujen sisältöönkään voinut mitenkään vaikuttaa, minkä voi nähdä hyvänä asiana. Mikäli olisin itse tehnyt haastatteluja, olisin voinut tutkijana voinut liikaa vaikuttaa haastateltujen vastauksiin, mikä olisi voinut vääristää saamiani vastauksia ja siten myös tutkimusaineistoa.

Tämän tutkimuksen aineistossa esiintyneet sosiaalityöntekijät ovat suureksi osaksi aikuissosiaalityöntekijöitä. Esimerkiksi haastatteluaineistoon on haastateltu ainoastaan aikuissosiaalityöntekijöitä. Mielenkiintoista olisikin tutkia, miten vaikuttavuuteen ja selontekovelvollisuuteen suhtaudutaan esimerkiksi lastensuojelun puolella. Tämänkaltaisen samanlaisen tutkimuksen voisi suunnata pelkästään lastensuojelun sosiaalityöntekijöille, jonka jälkeen voisi katsoa, löytyykö sosiaalityöntekijöiden suhtautumisissa olennaisia eroja aikuissosiaalityön ja lastensuojelun välillä. Lastensuojelussa ja aikuissosiaalityössä on paljon erilaisia käytäntöjä, jonka johdosta sosiaalityön vaikuttavuus ja selontekovelvollisuus varmasti näyttäytyvät erilailla näissä erilaisissa sosiaalityön toimintaympäristöissä.

Yksi mielenkiintoinen tutkimuksen aihe olisi tutkia, kuinka johtavat sosiaalityöntekijät suhtautuvat sosiaalityön vaikuttavuuden mittaamiseen ja selontekovelvollisuuteen. Tässä tutkimuksessa eräs alkuperäinen ajatus oli, että kyselisin suhtautumisia sekä sosiaalityöntekijöiltä että johtavilta sosiaalityöntekijöiltä. En kuitenkaan saanut riittävästi aineistoa enkä ainuttakaan vastausta johtavilta sosiaalityöntekijöiltä, joten minun piti unohtaa tämänlainen tutkimusasetelma. Johtavien sosiaalityöntekijöiden suhtautumista sosiaalityön vaikuttavuuden mittaamiseen ja selontekovelvollisuuteen olisi hyvä tutkia, sillä he työskentelevät useimmiten ikään kuin puun ja kuoren välissä, edustamalla samaan aikaan alaistensa sekä hallinnon näkökulmaa. Voi olla, että johtavien sosiaalityöntekijöiden suhtautumisissa korostuisi sosiaalityön professionalismin ja managerialismin välinen ristiriita. Olisi myös mielenkiintoista kuulla, kuinka he suhtautuvat työntekijöiden selontekovelvollisuuden seurantaan ja miten he esimerkiksi näkevät sen suhteutuvan sosiaalityön ammattietiikkaan.

Varsinkin tämän tutkimuksen haastatteluaineistossa käy hyvin esille, että sosiaalityöntekijät kertovat

olevansa hyvin kiireisiä, eikä aikaa riitä tarpeeksi (kaikille) asiakkaille. Ylhäältä tulevat ohjeistukset vaikuttavat siihen, etteivät sosiaalityöntekijät voi tehdä työtään haluamallaan tavalla. Olisi mielenkiintoista tietää, miten sosiaalityöntekijät näkevät kiireen ja vaikuttavuusvaatimukset ammattietiikan näkökulmasta. Tästä aineistosta saa sellaisen kuvan, että asiakastyön tekemiseen ei aina ole riittävästi aikaa, mikä vaikuttaa myös varmasti siihen, kokevatko tai pystyvätkö sosiaalityöntekijät tekevänsä työtä ammattieettisten ohjeiden mukaisesti? Tähän kysymyksen en voi tällä aineistolla vastata.

7 Lähdeluettelo

Alasuutari, Pertti (1996) Toinen tasavalta. Suomi 1946-1994. Tampere: Vastapaino.

Alasuutari, Pertti (1998) Älymystö ja kansakunta. Teoksessa Alasuutari, Pertti & Ruuska, Petri (toim.) Elävänä Euroopassa. Muuttuva suomalainen identiteetti. Tampere: Vastapaino, 153–174.

Alasuutari, Pertti (1999) Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Alhanen, Kai (2007) Käytännöt ja ajattelu Michel Foucault'n filosofiassa. Helsinki: Gaudeamus.

Anttiroiko, Ari-Veikko (2010) Hallintainnovaatiot. Hallintateoreettinen näkökulma kaupunkien palvelujen organisoinnin, omistajuuden ja rahoituksen uudistamiseen. Tampereen yliopisto. Alueellisen kehittämisen tutkimusyksikkö SENTE-julkaisu 33/2010.

Banks, Sarah (2004). Ethics, Accountability and the Social Professions. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Banks, Sarah (2006) Ethics and Values in Social Work. Third edition. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Clarke, John; Gewirtz, Sharon & McLaughlin, Eugene (2000) Reinventing the Welfare State. Teoksessa Clarke, John; Gewirtz, Sharon & McLaughlin, Eugene (toim.) New Managerialism, New Welfare? Lontoo: Sage, 1-26.

Eräsaari, Leena (2011) Sosiaalipalvelut käännöksen jälkeen. Teoksessa Palola & Karjalainen (toim.) Sosiaalipolitiikka: Hukassa vai uuden jäljillä? Helsinki: THL. 181-203.
<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/970d363e-9edf-4b54-a76e-446b81ed34b5>. Viitattu 17.2.2014.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana (2001) Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 24–42.

Flynn, Norman (2000) Managerialism and Public Services: Some International Trends. Teoksessa Clarke, John; Gewirtz, Sharon & McLaughlin, Eugene (toim.) New Managerialism, New Welfare? Lontoo: Sage, 27-44.

Harris, John (2003) The Social Work Business. Lontoo: Routledge.

Harris, John (2005) Modernisoidut sosiaalipalvelut Isossa-Britanniassa: sosiaalityö liikeyrityksessä nimeltä McKunta. Janus 13(2), 154-171.

Hussi, Taina (2005) Sosiaalinen raportointi kokemustiedon käsitteellistäjänä. Teoksessa Satka, Mirja; Karvinen-Niinikoski, Synnöve; Nylund, Marianne & Hoikkala, Susanna (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 144-158.

Hänninen, Sakari; Karjalainen, Sakari & Lahti, Tuukka (2005) Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi (2009a) Objektivointi ja subjektivointi sosiaalityön käytännöissä – Michel Foucault'n perintöä tulkitsemassa. Teoksessa Mäntysaari, Mikko; Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 47-66.

Juhila, Kirsi (2009b) Sosiaalityön selontekovelvollisuus. Janus 17(4), 296-312.

Kananoja, Aulikki; Jokiranta, Harri & Niiranen, Vuokko (2008) Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Jyväskylä: PS-kustannus.

Julkunen, Raija (2008) Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Kivipelto, Minna (2006) Sosiaalityön kriittinen arviointi. Sosiaalityön kriittisen arvioinnin perustelut, teorit ja menetelmät. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu.

Lähdesmäki, Kirsi (2003) New Public Management ja julkisen sektorin uudistaminen. Vaasa: Universitas Wasaensis.

Mutikainen, Sanna (2012) Aikuissosiaalityön ammatilliset jännitteet sosiaalityöntekijöiden kuvaamina. Sosiaalityön pro gradu –tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

Newman, Janet & Clarke, John (2009) Publics, Politics & Power. Remaking the Public in Public Services. Lontoo: Sage.

Peltola, Rauno (2013) Uuden julkisjohtamisen kritiikki sosiaalityön diskurssissa. Sosiaalityön pro gradu –tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto.

Pohjola, Anneli; Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (2012) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Pohjola, Anneli (2012) Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus. Teoksessa Pohjola, Anneli; Kemppainen, Tarja & Väyrynen, Sanna (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 19-42.

Raitakari, Suvi & Saario, Sirpa (2008) Vaikuttavuuden osoittamisen vaatimukset mielenterveys- ja päihdekuntoutuksessa. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 196-223.

Rajavaara, Marketta (2007) Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.

Rajavaara, Marketta (2011) Näyttöperusteista sosiaalipolitiikkaa – kansalaiset vaikuttavuushallinnan objekteina ja subjekteina. Teoksessa Palola & Karjalainen (toim.) Sosiaalipolitiikka: Hukassa vai uuden jäljillä? Helsinki: THL, 204-226.

<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/970d363e-9edf-4b54-a76e-446b81ed34b5>. Viitattu 21.2.2014.

Raunio, Kyösti (2004) Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Saario, Sirpa & Raitakari, Suvi (2010) Contractual Audit and Mental Health Rehabilitation. A Study of Formulating Effectiveness in a Finnish Supported Housing Unit. *International Journal of Social Welfare* 19(3), 321-329.

Saario, Sirpa (2011) Arviointitekniikat ja mielenterveystyö – tutkimus ammattilaisten luovinnasta työn arvioinnissa ja seurannassa. Teoksessa Helén, Ilpo (toim.) Reformin pirstaleet. Tampere: Vastapaino, 153-181.

Satka, Mirja (2011) Kvalitatiivinen arviointi ja sosiaalipalvelutyön vaikuttavuuden osoittaminen. Teoksessa Granholm, Camilla, Juvonen, Tarja & Jäppinen, Maija (toim.) Sosiaalityön paikka tieteessä ja yhteiskunnassa. Helsinki: Sosiaalityön tutkimuksen seura.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2003) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus.

8 Liitteet

Liite 1. Kirjoitustehtävän tehtävänanto

Hei,

Opiskelen Tampereen yliopistossa sosiaalityötä ja teen pro gradu –tutkielmaa sosiaalityön vaikuttavuudesta. Tutkielmassa olen kiinnostunut sosiaalityöntekijöiden käsityksistä siitä, mikä on vaikuttavuutta sosiaalityössä. Tutkimukseen osallistuvat vastaisivat yksityishenkilöinä ja sosiaalityön ammattilaisina, ei organisaatioidensa edustajina.

Pyytäisin teitä vastaamaan minulle kirjallisesti kysymykseen: **Mitä on mielestäsi vaikuttavuus sosiaalityössä?**

Vastauksessa voitte käyttää mm. esimerkkejä työhistoriastanne vaikuttavuutta kuvatessa. Vastata voi lyhyesti tai pitkästi, mutta toivoisin kuitenkin, että mahdollisimman moni osallistuisi ja kertoisi minulle oman näkemyksensä sosiaalityön vaikuttavuudesta.

Vastata voi minulle sähköpostin kautta (joko liitteenä tai sähköpostiviestinä) osoitteeseen rautavuo.petri.j@student.uta.fi 12.2.2014 mennessä. Vastaukset käsittelen luottamuksellisesti, joten kukaan minun lisäksi ei pääse vastauksianne lukemaan. Nimiänne ei myöskään tulla julkaisemaan tutkimuksessa.

Mikäli tutkimuksesta on jotain kysyttävää, niin voitte ottaa yhteyttä minuun yllä mainittuun sähköpostiosoitteeseen.

Vastauksista jo etukäteen kiittäen,

Petri Rautavuo

xxxxxxxxxx@student.uta.fi

Liite 2. Teemahaastattelurunko

Taustatiedot

- Koulutus?
- Kuinka kauan olet tehnyt sosiaalityötä?
- Kuinka kauan olet ollut nykyisessä työtehtävässäsi (aikuissosiaalityössä)? Aikuissosiaalityön tehtävät ja työnkuva?

Työnkuva työnantajan mukaan (työpaikkailmoitus): Kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa toimeentulotuki käsitellään pääosin kirjallisessa käsittelyssä ja aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijät voivat keskittyä suunnitelmalliseen sosiaalityöhön. Keskeisiä työtehtäviä ovat asiakkaiden elämäntilanteen selvittäminen ja arviointi sekä suunnitelmallinen muutokseen tähtäävä asiakastyö, jossa työn tukena käytetään palvelu- ja aktivointisuunnitelmia sekä päihdehuollon kuntoutussuunnitelmia.

Sisällöt ja menetelmät

- Kerro työstäsi ja työtehtävistäsi, millainen on esim. tyypillinen työpäiväsi?
- Mitkä ovat mielestäsi keskeisimpiä työtehtäviä työssäsi, mikä työssä korostuu?
- Käytetyt työmenetelmät ja työvälineet?
- Mitkä asiat tai tekijät määrittävät ja ohjaavat työtäsi?
- Lainsäädännön ja eettisen ohjeistuksen rooli työssäsi?

Kohderyhmät ja tilanteet

- Keskeisimmät asiakasryhmäsi?
- Asiakkaiden tyypillisimmät ongelmat/asiat?
- Miten asiakkaat ohjautuvat luoksesi?
- Minkälaiseksi kuvailisit sosiaalityöntekijän suhdetta (rooli) asiakkaisiin, mikä korostuu minkäkin asiakasryhmän kohdalla?
- Onko joku kohderyhmä mihin panostaisit ja millä tavalla, jos aikaa olisi enemmän?

Aikuissosiaalityön ammatilliset jännitteet/ristiriidat

- Mitä jännitteitä/ristiriitaisuuksia kohtaat tai olet kohdannut työssäsi aikuissosiaalityössä (Esim. suhteessa asiakkaisiin, työyhteisöön, yhteistyökumppaneihin, esimiestasolla/organisaation johtoon, lainsäädäntöön, yhteiskunnallisiin odotuksiin jne.)

- Miten ne vaikuttavat/ovat vaikuttaneet työhösi?
- Mitä niille on tehtävissä?

Aikuissosiaalityön tulevaisuus

- Mihin suuntaan aikuissosiaalityö on valtakunnallisesti mielestäsi menossa?
- Aikuissosiaalityön lähitulevaisuuden kehittämistarpeet?
- Mihin suuntaan itse työtä kehittäisit?
- Lisäkoulutuksen tarve?